

Universitas Bakrie

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENANGANAN PENGADUAN TINDAK
KEKERASAAN PADA PEREMPUAN DAN ANAK DI KOTA SEMARANG
TAHUN 2017-2019 MELALUI FITUR GEBER PANDANARAN PADA
APLIKASI LAPOR HENDI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik
Universitas Bakrie, Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ekonomi dan Ilmu
Sosial Universitas Bakrie**



Dhea Rizki Ardinta

1161004066

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2020

HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Proposal Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dhea Rizki Ardinta

NIM 1161004066

Program Studi : Ilmu Politik

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Penanganan Pengaduan Tindak Kekerasan Pada Perempuan dan Anak Di Kota Semarang Tahun 2017-2019 Melalui Fitur Geber Pandanaran Pada Aplikasi Lapori Hendi.

Telah berhasil dipertaruhkan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Politik pada Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP.



Penguji 1 : Bani Pamungkas, SH.,M.Si., MPA.



Penguji 2 : Astrid Meilasari Sugiana, PhD



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Januari 2021

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin, rahmat, dan karunia-Nya, Saya dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul **“Analisis Efektivitas Penanganan Pengaduan Tindak Kekerasan Pada Perempuan dan Anak di Kota Semarang Tahun 2017-2019 Melalui Fitur Geber Pandanaran pada Aplikasi Lapor Hendi”**. Penyusunan Tugas Akhir ini disusun dalam rangka untuk memenuhi syarat dan sebagai tanda telah menyelesaikan masa Pendidikan Sarjana Ilmu Politik Universitas Bakrie. Penyusunan tugas akhir ini telah melalui beberapa tahapan diskusi dan mendapatkan masukan serta koreksi dari para dosen, maupun pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, dengan harapan penyusunan tugas akhir ini dapat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Selama proses penulisan dan penyelesaian tugas akhir ini, saya banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Saya menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan yang tiada henti tersebut rasanya sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Untuk itu dalam sebuah karya yang sederhana ini saya menyampaikan terima kasih kepada:

1. Terima kasih untuk Ayah, Ibu penulis yaitu Soni Ardi dan Sri Rejeki serta keluarga tercinta yang dengan penuh cinta dan kasih sayangnya telah banyak memberikan doa, dukungan dan motivasi secara materiil maupun moril guna kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.
2. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Bakrie.
3. Bapak Dudi Rudianto, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
4. Bapak Aditya Batara Gunawan, S.Sos.,M.Litt. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie.
5. Bapak Insan Harapan Harahap S.Sos., M.AP. Selaku Dosen Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie, serta selaku pembimbing magang, PTA dan

juga sebagai pembimbing skripsi saya yang sudah sabar dan memberikan nasehat sertadukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.

6. Bapak Bani Pamungkas, SH.,M.Si., MPA. Selaku Dosen Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie dan selaku pembahas dalam seminar proposal hingga sidang akhir saya yang sudah memberikan nasehat dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Ibu Astrid Meilasari Sugiana, PhD selaku Dosen Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie dan selaku pembahas dalam sidang akhir saya yang sudah memberikan nasihat dan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak Bambang Pramusinto, SH, S.IP,M.Si. Selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Semarang yang telah membantu memberikan arahan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Terima kasih untuk Kim Namjoon, Kim Soekjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang telah memberikan energi positif serta memberikan semangat lewat lagu lagunya yang selalu menemani saya dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. Terima kasih untuk Sobat Ambyar, Adelia Iskandar, Dinda En Gedi, Dina Ria Mora Tampubolon, Sandra Satyawan, Hasanah Alaydrus, Riki Prawiro, dan Galang Ikhwan. Selaku sahabat saya yang selalu setia mendukung, menghibur, membantu dari awal hingga akhir.
11. Terima kasih untuk Vika Lizandra, Febry Sugandha, selaku sahabat saya yang saya cintai karena selalu setia mendukung, menghibur, membantu dari awal hingga akhir.
12. Terima kasih untuk Alwidya Dewantara yang selalu setia mendukung, menghibur, membantu dari awal hingga akhir.
13. Terima kasih untuk seluruh rekan-rekan saya di Universitas Bakrie yaitu ILPOL16, dan khususnya untuk PPLadies. Terimakasih sudah menjadi teman yang sangat baik dan mendukung saya selama ini.

Semoga bimbingan dan doa yang telah diberikan, mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Saya menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, saran dan kritik yang bersifat

membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini. Saya berharap semoga apa yang telah saya tulis dalam laporan ini akan bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 20 Januari 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end, set against a light gray background.

Dhea Rizki Ardinta

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dhea Rizki Ardinta

NIM 1161004066

Program Studi : Ilmu Politik

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas **Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Fee Rights)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Efektivitas Penanganan Pengaduan Tindak Kekerasan Pada Perempuan dan Anak di Kota Semarang Tahun 2017-2019 Melalui Fitur Geber Pandanaran Pada Aplikasi Lapor Hendi”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Januari 2021

Yang Menyatakan,



Dhea Rizki Ardinta

Analisis Efektivitas Penanganan Pengaduan Tindak Kekerasan Pada Perempuan dan Anak di Kota Semarang pada Tahun 2017-2019 Melalui Fitur Geber Pandanaran Pada Aplikasi Lapori Hendi

Dhea Rizki Ardinta

ABSTRAK

Kota Semarang merupakan salahsatu kota di Jawa Tengah yang memiliki jumlah kasus tindak kekerasan pada perempuan dan anak yang cukup tinggi. Untuk mengatasi serta mengurangi angka kasus tindak kekerasan yang terjadi, Pemerintah Kota Semarang menunjukkan keseriusannya dengan cara menghadirkan Fitur Geber Pandanaran pada Aplikasi Lapori Hendi guna dapat membantu masyarakat untuk melakukan pengaduan apabila mengalami tindak kekerasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan penanganan pengaduan tindak kekerasan pada perempuan dan anak di Kota Semarang pada tahun 2017-2019 melalui Fitur Geber Pandanaran pada Aplikasi Lapori Hendi. Dalam melaksanakan penanganan pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Semarang melalui fitur tersebut, dinas terkait serta PPT Seruni selaku bukti komitmen Pemerintah Kota Semarang untuk membantu permasalahan tersebut telah menyelenggarakan perlindungan perempuan dan anak yang terdiri dari empat bagian yaitu program pengaduan dari tindak kekerasan, pencegahan dari tindak kekerasan, perlindungan hukum, pemulihan, dan koordinasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan penanganan pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak melalui Fitur Geber Pandanaran pada Aplikasi Lapori Hendi sudah dilakukan dengan baik namun masih kurang optimal karena adanya beberapa kendala yang harus segera diperbaiki diantaranya yaitu berasal dari dua pihak. Pihak pelapor dan pihak pengelola pengaduan. Pihak pelapor banyak yang tidak mengisi data secara lengkap sehingga tidak dapat ditindaklanjuti. Sedangkan dari sisi pihak pengelola adalah terbatasnya jumlah sumberdaya yang mengelola ribuan aduan serta terbatasnya teknologi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Semarang dalam menerima pengaduan dari masyarakat.

Kata Kunci: Tindak kekerasan, pencegahan, penanganan

Analisis Efektivitas Penanganan Pengaduan Tindak Kekerasan Pada Perempuan dan Anak di Kota Semarang pada Tahun 2017-2019 Melalui Fitur Geber Pandanaran Pada Aplikasi Lapor Hendi

Dhea Rizki Ardinta

ABSTRACT

Semarang City is one of the cities in Central Java that has a high number of cases of violence against women and children. To overcome and reduce cases of violence that occur, the Semarang City Government has shown its seriousness by presenting the Geber Pandanaran Feature on the Hendi Report Application in order to be able to help the public to make complaints that have experienced acts of violence. This study aims to ensure the handling of violence against women and children in the city of Semarang in 2017-2019 through the Geber Pandanaran feature on the Hendi Report Application. In carrying out the handling of violence against women and children in Semarang City through this feature, related agencies and PPT Seruni as evidence of the Semarang City Government's commitment to help with these problems have arranged the protection of women and children which consists of four parts, namely the complaint program on violence, prevention, from violence, legal protection, remedy, and coordination. The results of the study indicate that in implementing the handling of violence against women and children through the Geber Pandanaran Feature on the Hendi Report Application, it has been done well but is still not optimal because there are several parties who must cooperate immediately, including two parties. The reporting party and the complaint manager. Many of the reporting parties did not fill in the data completely so that it could not be followed up. Meanwhile, from the management side, it is the limited resources owned by the manager and the limited technology owned by the Semarang City Government in accepting supervisors from the community.

Keyword: *Violence, prevention, treatment*

DAFTAR ISI

1.1	Latar Belakang.....	15
1.2	Penelitian Terdahulu.....	21
1.3	Rumusan Masalah.....	25
1.4	Batasan Masalah.....	26
1.5	Tujuan Penelitian.....	26
1.6	Manfaat Penelitian.....	27
1.6.1	Manfaat Teoritis.....	27
1.6.2	Manfaat Praktis.....	28
1.7	Sistematika Penulisan.....	28
2.1	Good Governance dan e-Governance.....	30
2.2	Pelayanan Publik.....	35
2.3	Pelayanan Pemerintah Melalui Aplikasi.....	38
2.4	Penanganan Pengaduan.....	40
2.5	Tindak Kekerasan.....	42
2.6	Konsep Efektivitas.....	47
3.1	Metode Penelitian.....	50
3.2	Data dan Informasi yang Diperlukan.....	53
3.2.1	Sumber Data yang Digunakan.....	55
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.3	Teknik Analisis Data.....	58
3.4	Penguji Keabsahan Data.....	58
3.5	Instrumen Penelitian yang Digunakan.....	59
4.1	Gambaran Umum Aplikasi Lapori Hendi.....	61
4.1.1	Perkembangan dan Tata Kelola Aplikasi Lapori Hendi.....	61
4.1.2	Kelembagaan dan Tata Kelola Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M). 70	
4.2	Penanganan Pengaduan Tindak Kekerasan pada Perempuan dan Anak melalui Fitur Geber Pandanaran pada Aplikasi Lapori Hendi.....	72
4.2.1	Peraturan Daerah terhadap Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan.....	76

4.2.2	Kelembagaan dan Tata Kelola Pusat Pelayanan Terpadu Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak (PPT Seruni)	79
4.2.3	Fitur Geber Pandanaran pada Aplikasi Lapori Hendi dalam Penanganan Pengaduan Tindak Kekerasan Perempuan dan Anak.....	88
4.3	Penggunaan Fitur Geber Pandanaran pada Aplikasi Lapori Hendi dalam Penanganan Pengaduan Tindak Kekerasan Perempuan dan Anak.....	90
4.3.1	Tipologi/Jenis Kasus Tindak Kekerasan Perempuan dan Anak di Kota Semarang Tahun 2017-2019	90
4.3.2	Respon Masyarakat Terhadap Keberadaan Fitur Geber Pandanaran pada Aplikasi Lapori Hendi.	94
4.3.3	Efektivitas Penggunaan Fitur Geber Pandanaran pada Aplikasi Lapori Hendi.	99
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran	118
	LAMPIRAN	102
	Transkrip Wawancara	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Tampilan Portal Utama Aplikasi Lapori Hendi..... 62

Gambar 4.2. Akses ke Aplikasi Lapori Hendi..... 63

Gambar 4.3. Tampilan Pada Fitur-Fitur Aplikasi Lapori Hendi 64

Gambar 4.4. Mekanisme Pengaduan Langsung 65

Gambar 4.5. Mekanisme Pengaduan Tidak Langsung..... 66

Gambar 4.6. Struktur Organisasi P3M..... 68

Gambar 4.7. Alur Penanganan, Pendampingan, dan Pencegahan Korban Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak 73

Gambar 4.8. Struktur Organisasi PPT Seruni 82

Gambar 4.9. Mekanisme Pelayanan Rujukan Bagi Korban Tindak Kekerasan di Kota Semarang..... 86

Gambar 4.10. Salahsatu Bentuk Sosialisasi yang Dilakukan Oleh Pemerintah Kota Semarang 98

Gambar 4.11. Form Pengaduan Tindak Kekerasan 102

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Proses Pertanyaan Penelitian.....	38
Tabel 3.2 Data Informan	39
Tabel 3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
Tabel 4.1 Data Pengaduan tahun 2017-2019 melalui Fitur Geber Pandanaran pada Aplikasi Lapor Hendi	79
Tabel 4.2 Laporan Pengaduan Terkelola dan Belum Terkelola.....	80

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Kerangka Berfikir..... 39

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	133
Transkrip Wawancara	133

