

**TESIS**

**KUALITAS PELAYANAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (UPTD  
PPA) TERHADAP TINDAK KEKERASAN DALAM RUMAH  
TANGGA (KDRT) PADA PEREMPUAN  
DI KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)

**Oleh :**

Risqa Aulia Rahmah

NIM. 2120421320033



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN  
BANJARMASIN  
2024**

## PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Terhadap Tindak Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) Pada Perempuan di Kota Banjarmasin

Nama : Risqa Aulia Rahmah

N I M : 2120421320033

Disetujui :  
Komisi Penguji

Penguji I

**Drs. H. Setia Budhi, Ph.D**  
NIP. 196501011990031008

Penguji II

**Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si**  
NIP. 197301221998021001

Penguji III

**Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc**  
NIP. 196710051997021001

Diketahui :

Koordinator Program Studi  
Magister Ilmu Pemerintahan.

**Dr. H. Samahuddin Moharram, S.IP, M.Si**  
NIP. 197212272006041003

Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM.

**Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si**  
NIP. 197301221998021001

## ABSTRAK

Risqa Aulia Rahmah. NIM 2120421320033. 2024. Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Terhadap Tindak Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) pada Perempuan di Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Bapak Drs. H. Setia Budhi, M.Si, Ph.D.

Kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) dianggap sebagai permasalahan sosial yang terlampaui kompleks dan memerlukan perhatian khusus dari berbagai pihak terkait, mengingat seberapa krusial efek yang dialami oleh korban KDRT baik secara fisik maupun psikis. UPTD PPA Kota Banjarmasin selaku pelaksana yang bertanggung jawab dalam menangani kasus KDRT dan memberikan layanan pendampingan terhadap korban juga menghadapi faktor penghalang tersendiri yang menyebabkan ketidakmaksimalan pelayanan mereka terhadap korban KDRT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Terhadap Tindak Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) pada Perempuan di Kota Banjarmasin serta kendala dari Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Terhadap Tindak Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) pada Perempuan di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi reduksi data, menampilkan data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (pembuktian secara nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan kepastian) dan *empathy* (empati). Kendala yang ditemukan dari penelitian ini berkaitan dengan SDM, sarana-prasarana dan kerjasama dengan klien. Kesimpulan penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan UPTD PPA terhadap tindak kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) kepada perempuan di Kota Banjarmasin sudah cukup baik. Sedangkan, kendala pada pelayanan di UPTD PPA berkaitan dengan kurangnya jumlah SDM, sarana-prasarana yang belum cukup memadai, dan rendahnya kerjasama dengan klien.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, UPTD PPA Kota Banjarmasin, KDRT.**

## **ABSTRACT**

Risqa Aulia Rahmah. NIM 2120421320033. 2024. Service Quality of the Regional Technical Implementation Unit for the Protection of Women and Children (UPTD PPA) Against Domestic Violence (KDRT) against Women in Banjarmasin City. Under the guidance of Drs. H. Setia Budhi, M.Si, Ph.D.

Domestic violence (DV) is considered a social problem that is too complex and requires special attention from various related parties, considering how crucial the effects experienced by victims of domestic violence are both physically and psychologically. The UPTD PPA of Banjarmasin City as the executor responsible for handling domestic violence cases and providing assistance to victims also faces its own barriers that cause their services to victims of domestic violence to be unsatisfactory. This study aims to determine and understand the Quality of Service of the Regional Technical Implementation Unit for the Protection of Women and Children (UPTD PPA) Against Domestic Violence (KDRT) on Women in Banjarmasin City and the obstacles of the Quality of Service of the Regional Technical Implementation Unit for the Protection of Women and Children (UPTD PPA) Against Domestic Violence (KDRT) on Women in Banjarmasin City. This research uses a qualitative approach with descriptive research. Data were collected using observation, interview and documentation techniques. Data analysis techniques in this study include data reduction, data display and conclusion drawing or verification. The results of this study use 5 (five) dimensions of service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The obstacles found from this research are related to human resources, infrastructure and cooperation with clients. The conclusion of this study found that the quality of UPTD PPA services for domestic violence (KDRT) against women in Banjarmasin City is quite good. Meanwhile, the constraints on services at the UPTD PPA are related to the lack of human resources, inadequate facilities, and low cooperation with clients.

**Keywords: Service Quality, UPTD PPA of Banjarmasin City, Domestic Violence.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan tesis dengan judul Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD PPA) Terhadap Tindak Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) pada Perempuan di Kota Banjarmasin sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini dapat terselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun materiel dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Universitas Lambung Mangkurat yakni Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Lambung Mangkurat Kota Banjarmasin.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat yakni Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menimba ilmu di Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat Kota Banjarmasin.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yakni Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos. M.Si yang telah

memberikan kesempatan bagi penulis untuk belajar dan lebih menambah wawasan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Kota Banjarmasin.

4. Koordinator Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan yakni Dr. Samahuddin, S.IP, M.Si serta segenap birokrat institusi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Kota Banjarmasin.
5. Drs. H. Setia Budhi, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memotivasi dan memberikan pemikiran-pemikiran yang membangun dalam penyusunan tesis ini.
6. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos. M.Si dan Drs. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan serta masukan dan kritik membangun terhadap tesis ini.
7. Seluruh Dosen Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Staf Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin atas segala arahan, informasi dan bantuan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
9. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Banjarmasin yakni Bapak Dr. H. M. Ramadhan, SE., ME.Ak.,CA.,CGAM, yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan

penelitian di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Banjarmasin.

10. Ibu Susan selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Banjarmasin yang telah bersedia menerima dan mendoakan kelancaran penelitian penulis.
11. Ibu Nurul Hikmah selaku Staf Bidang Administrasi dan Umum, Bapak Markhan Said selaku Satgas PPA, dan Ibu Aziza Fitria selaku Tenaga Ahli Psikologi di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Banjarmasin yang telah bersedia untuk menerima dan memberikan informasi secara terperinci beserta data yang dibutuhkan dalam penelitian tesis penulis.
12. Kedua orang tua tercinta, Bapak Suriyani dan Ibu Aprina atas doa dan dukungannya selama ini dengan terus memotivasi dan meyakinkan penulis untuk menempuh pendidikan yang setinggi-tingginya.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Penulis menyadari apabila tesis ini masih jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat penulis apresiasi. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Mei 2024

Penulis,



Risqa Aulia Rahmah

NIM. 2120421320033

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II .....	12
TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Tinjauan Konseptual dan Teoritis .....	15
2.2.1 Tinjauan Konseptual .....	15
2.2.2 Tinjauan Teoritis .....	33
2.3 Kerangka Konseptual .....	43
BAB III .....	44
METODE PENELITIAN .....	44
3.1 Pendekatan Penelitian .....	44
3.2 Jenis Penelitian .....	44
3.3 Lokasi Penelitian .....	45
3.4 Informan Penelitian .....	45
3.5 Sumber Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6 Teknik Analisis Data .....	48
BAB IV .....	50
GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN .....	50
4.1 Profil Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPTA) Kota Banjarmasin .....	50
4.1.1 Visi dan Misi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPTA) Kota Banjarmasin .....	51
4.1.2 Tugas dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPTA) Kota Banjarmasin .....	52



4.1.3 Susunan Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak .....	53
BAB V .....	64
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	64
5.1 Hasil Penelitian .....	64
5.1.1 Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Banjarmasin .....	64
5.1.2 Kendala Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Banjarmasin 106 .....	
5.2 Pembahasan Penelitian .....	121
BAB X .....	153
PENUTUP .....	153
6.1 Kesimpulan .....	153
6.2 Saran .....	159
DAFTAR PUSTAKA .....	xi
LAMPIRAN .....	xvii

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1.</b> : Data Laporan Kekerasan Perempuan dan Anak Tahun 2022 .....	3
<b>Tabel 1.2.</b> : Jenis Pelayanan yang Diberikan Kepada Korban Kekerasan terhadap Perempuan di Kota Banjarmasin.....	5
<b>Tabel 4.1.</b> : Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Banjarmasin.....	56

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1.</b> : Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Banjarmasin .....	51
<b>Gambar 5.1.</b> : Pakaian Petugas UPTD PPA dan PDH baru Satgas PPA .....	55
<b>Gambar 5.2.</b> : <i>Hotline Whatsapp</i> dan Laman Media Sosial <i>Instagram</i> UPTD PPA Kota Banjarmasin.....	57
<b>Gambar 5.3.</b> : Konten dalam Laman <i>Instagram</i> UPTD PPA Kota Banjarmasin	58
<b>Gambar 5.4.</b> : Lokasi Terbaru UPTD PPA Kota Banjarmasin.....	58
<b>Gambar 5.5.</b> : Ruangan di UPTD PPA Kota Banjarmasin.....	59
<b>Gambar 5.6.</b> : Alur Penanganan Korban di UPTD PPA Kota Banjarmasin .....	62
<b>Gambar 5.7.</b> : Penerimaan Laporan Klien di <i>Hotline Whatsapp</i> UPTD PPA Kota Banjarmasin .....	64
<b>Gambar 5.8.</b> : Lembar Formulir Persetujuan Intervensi.....	65
<b>Gambar 5.9.</b> : Dasar Hukum Pembentukan UPTD PPA Kota Banjarmasin .....	75
<b>Gambar 5.10.:</b> Jadwal Piket Satgas PPA Kota Banjarmasin .....	80
<b>Gambar 5.11.</b> : Mobil Perlindungan (MOLIN) UPTD PPA Kota Banjarmasin.	109

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Dokumentasi Wawancara dengan Narasumber .....xv
- Lampiran 2** : Rekomendasi Pelaksanaan Pendataan/Penelitian/Survey..... xvi