



## **KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAYANAN INFORMASI PEREMPUAN DAN ANAK DI KABUPATEN WONOSOBO**

**Vita Septiyana<sup>1</sup>, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo<sup>2</sup>**

Universitas Sains Al-Qur'an Jawa Tengah -Jl. KH. Hasyim Asy'ari Km. 03 Kalibeber, Kec. Mojotengah  
56351 Kab. Wonosobo, Jawa Tengah, Indonesia  
E-mail: [vitaseptiyana08@gmail.com](mailto:vitaseptiyana08@gmail.com)

**Abstract:** *This research aims to find out about the Service Quality of the Women and Children Information Service Unit in Wonosobo Regency. Research on the Service Quality of the Women and Children Information Service Unit in Wonosobo Regency was carried out because there were many cases of violence against women and children in Wonosobo Regency, so the author wanted to know the quality of service provided by the Wonosobo Regency Women and Children Information Service Unit (UPIPA) to women victims of violence. and child. The method used in this research is a qualitative descriptive research method, the research techniques used are observation, interviews and documentation techniques. The data validity technique uses triangulation techniques. As a basis for research, researchers used Zeithaml's theory. The results of the research state that the quality of service from the Wonosobo Regency Women's and Children's Information Service Unit is generally good, however according to tangible indicators (physical evidence) the quality of service in the Women's and Children's Information Service Unit in Wonosobo Regency is still lacking, this is proven by the building and a room that looks unkempt, affecting the cleanliness and comfort of the place. Based on reliability indicators, the Women and Children Information Service Unit in Wonosobo Regency has provided good service, as evidenced by services that are in accordance with Operational Standards or existing mechanisms as well as competent and reliable employees so that the expected goals are achieved. For the responsiveness indicator, the Women and Children Information Services Unit in Wonosobo Regency has served people in need well, employees responded to complaints quickly and wisely and were friendly and polite. Assurance (guarantee), the Women and Children Information Services Unit in Wonosobo Regency provides security guarantees regarding the identity of victims and the credibility of employees. And empathy, that the employees of the Women and Children Information Services Unit in Wonosobo Regency have good personalities, namely a high sense of empathy towards victims of violence.*

**Keywords:** *Public Services, Quality of Service, Protection of Women and Children*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo. Penelitian tentang Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo dilakukan karena banyaknya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Wonosobo, sehingga penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak (UPIPA) Kabupaten Wonosobo terhadap korban kekerasan perempuan dan anak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, teknik penelitian yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Sebagai landasan dalam penelitian, peneliti

menggunakan teori *Zeithaml*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan dari Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak Kabupaten Wonosobo secara umum sudah baik, akan tetapi menurut indikator *tangible* (bukti fisik) kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo masih kurang, hal ini dibuktikan dengan gedung dan ruangan yang terlihat tidak terawat sehingga mempengaruhi kebersihan dan kenyamanan tempat. Berdasarkan indikator *reliability* (kehandalan), Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo telah melakukan pelayanan yang baik, dibuktikan dari pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional atau mekanisme yang ada serta pegawai yang kompeten dan dapat diandalkan sehingga tercipta tujuan yang diharapkan. Untuk indikator *responsiveness* (ketanggapan), Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo telah melayani masyarakat yang membutuhkan dengan baik, pegawai merespon aduan-aduan dengan cepat dan bijaksana serta bersikap ramah dan sopan. *Assurance* (jaminan), Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo memberikan jaminan keamanan atas identitas korban maupun kredibilitas dari pegawai. Dan *empathy* (empati), bahwa pegawai Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo memiliki kepribadian yang baik yaitu rasa empati yang tinggi terhadap korban kekerasan.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Perlindungan Perempuan dan Anak

## PENDAHULUAN

Prestasi organisasi baik instansi pemerintah maupun swasta, tidak dapat terlepas dari pelayanan administratif yang diberikan kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan organisasi, kehadiran pegawai negeri sipil maupun swasta menjadi kunci utama. Mereka diharapkan menjadi abdi masyarakat yang bersatu, memiliki mental yang baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, dan sadar akan tanggung jawab mereka dalam menjalankan tugas dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas layanan dalam pelaksanaan pemerintahan maupun swasta ditekankan pada usaha-usaha untuk mempermudah, mempercepat, serta meningkatkan transparansi dan kepastian layanan. Dengan demikian, diharapkan bahwa keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang selama ini diberikan oleh aparatur pemerintah, seperti ketidakjelasan prosedur dan tata cara pelayanan, ketidaktepatan waktu pelayanan, kompleksitas mekanisme pelayanan, dan ketidakpastian biaya pelayanan, dapat diatasi.

Saat ini di Indonesia berbagai permasalahan tampaknya tidak pernah mereda, mencakup krisis ekonomi yang berlarut-larut, situasi politik yang terus menerus bergejolak, kerusuhan, dan ketegangan di antara berbagai kelompok, golongan, dan bahkan aparat negara yang sedang menjadi sorotan. Isu-isu sosial menjadi perbincangan hangat, seperti kemiskinan, kejahatan, dan ketidaksetaraan sosial, serta berbagai insiden kekerasan yang seringkali mencuat akhir-akhir ini. Kejadian kekerasan terhadap pria, wanita, bahkan anak-anak kerap menjadi berita utama di berbagai media. Meskipun demikian, masih banyak kasus yang belum terungkap, karena kekerasan sering dianggap remeh, terutama ketika menyangkut anak-anak. Meskipun kasus kekerasan terhadap anak-anak cukup meluas, penanganannya masih kurang, meskipun anak-anak adalah generasi penerus bangsa. Hampir di seluruh provinsi, terjadi peningkatan tingkat kekerasan terhadap perempuan dan anak di Indonesia. Kasus kekerasan terhadap anak terus bertambah banyak. Peningkatan ini tidak hanya terkait jumlah kasus, tapi juga kualitasnya. Peningkatan ini sebenarnya tidak pada jumlah kasus kekerasan yang terjadi lebih sedikit

dibandingkan tahun sebelumnya, namun karena lebih banyak korban dari tindak kekerasan yang berani melaporkan kasusnya dan banyaknya akses pengaduan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI-PPA) per 1 Januari 2024 sampai saat ini terdapat 6.443 kasus kekerasan terhadap Perempuan dan Anak dengan 1.387 korban laki-laki dan 5.615 korban perempuan. Berikut data kekerasan terhadap Perempuan dan anak yang tercatat di SIMFONI-PPA dengan rentan waktu 5 tahun terakhir di Indonesia (Kementerian Pemberdayaan Perlindungan Perempuan dan Anak, 2024).

**Tabel 1. Data Kasus Kekerasan di Indonesia Tahun 2019-2023**

NO	TAHUN	JUMLAH KASUS
1.	2019	21.642
2.	2020	20.530
3.	2021	20.499
4.	2022	27.593
5.	2023	29.883

Sumber : Kementerian Pemberdayaan Perlindungan Perempuan dan Anak



**Gambar 1. Grafik Jumlah Kasus Kekerasan di Indonesia Tahun 2019-2023**

Peningkatan kekerasan terhadap Perempuan dan Anak salah satunya terjadi di Kabupaten Wonosobo dengan rincian data sebagai berikut :

**Tabel 2. Data Kasus Kekerasan Tahun 2023 di Kabupaten Wonosobo**

NO	JENIS KASUS	JUMLAH		TOTAL
		DEWASA	ANAK	
1	FISIK	15	4	19
2	PSIKIS	32	6	38
3	PENELANTARAN	11	6	17
4	SEKSUAL	6	12	18
5	ANAK BERHADAPAN HUKUM	0	4	4
JUMLAH		64	32	96

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

**Tabel 3. Data Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo Tahun 2024 (Januari-Juni)**

NO	JENIS KASUS	JUMLAH		TOTAL
		DEWASA	ANAK	
1	FISIK	4	1	5
2	PSIKIS	6	1	7
3	PENELANTARAN	5	0	5
4	SEKSUAL	4	4	8
5	ANAK BERHADAPAN HUKUM	0	0	0
JUMLAH		19	6	25

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan data kekerasan terhadap Perempuan dan anak diatas, maka perlu menjadi perhatian baik dari pemerintah maupun masyarakat. Lembaga Perlindungan Perempuan dan Anak beserta naungannya yang salah satunya adalah Unit Pelayanan Informasi Perempuan Dan anak (UPIPA) di Kabupaten Wonosobo harus secara responsif memberikan pelayanan yang terbaik untuk korban kekerasan. Kualitas pelayanan yang baik di Unit Pelayanan Informasi Perempuan Dan Anak akan memberikan dampak yang signifikan untuk mengurangi jumlah kasus kekerasan terhadap Perempuan dan anak yang terjadi di Kabupaten Wonosobo melalui pendidikan tentang kekerasan, akses yang baik terhadap layanan, dukungan psikologi, perlindungan hukum dan koordinasi dengan pihak terkait.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Fitri,2020) disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan arah yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan pengaduan di PPA Provinsi Riau dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan akan diikuti penurunan tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan pengaduan di PPA Provinsi Riau. Hal ini selaras dengan kualitas pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak (UPIPA) yang baik maka akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan menekan angka kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Wonosobo melalui pendidikan tentang kekerasan, akses yang baik terhadap layanan pengaduan, dukungan psikologi, perlindungan hukum dan koordinasi yang baik dengan pihak terkait. Sehingga dalam penelitian ini diharapkan dapat menjawab bagaimana kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak (UPIPA) di Kabupaten Wonosobo mencakup faktor pendukung dan penghambatnya.

## **METODE**

Dalam penyusunan artikel ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan penelitian dengan metode dekriptif. Penelitian kualitatif menurut Creswell (2014) merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna individu atau kelompok terkait dengan isu-isu sosial atau manusia (Panudju & Kalalinggi, 2024). Sedangkan metode deskriptif merupakan suatu pendekatan penelitian yang berfokus pada interpretasi dan penggambaran yang sesuai dengan keadaan aktual dari objek tersebut (Ibrahim, 2015). Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan datanya menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk teknis analisis data menggunakan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan berdasarkan standar kualitas pelayanan menurut teori *Zeithaml*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak Kabupaten di Wonosobo**

Unit Pelayanan Informasi Perempuan Dan Anak (UPIPA) merupakan unit kerja dari Gabungan Organisasi Wanita (GOW) di Kabupaten Wonosobo yang bergerak di bidang sosial. Berawal dari Kongres Wanita Indonesia (Kowani) mendirikan badan koordinasi bernama Badan Penghubung Organisasi Wanita (BPOW) yang berada di tingkat nasional dan daerah. Di tingkat kabupaten/kota, organisasi yang dibentuk

adalah Gabungan Organisasi Wanita (GOW) yang menghimpun berbagai organisasi wanita yang ada di wilayah tersebut. GOW dibentuk untuk menjadi wadah pemersatu dan kolaborasi bagi organisasi wanita dalam mencapai tujuan bersama (Safitri Handayani, 2015).

Lembaga sosial non pemerintah ini berkegiatan untuk melayani, melindungi, mendampingi, dan membantu menangani korban kasus kekerasan yang khususnya dilakukan kepada perempuan dan anak di Kabupaten Wonosobo. Tingginya angka kasus perceraian yang terjadi di Kabupaten Wonosobo yang menggerakkan Gabungan Organisasi Wanita (GOW) membentuk Unit Pelayanan Informasi Perempuan Dan Anak (UPIPA). UPIPA didirikan pada tanggal 21 April 2013 berdasarkan Surat Keputusan (SK) Ketua Gabungan Organisasi Wanita (GOW) Kabupaten Wonosobo No. 03/SK/GOW/VI/2013-2018 dan legalitasnya terdaftar di Pengadilan Negeri Wonosobo Nomor 08/LBG/2013 dengan nomor akta UPIPA GOW No. 18 Tanggal 11 Juni 2013.

Perempuan adalah *latent or predisposed victims* (kecenderungan), karena perempuan dianggap sebagai kelompok rentan, perempuan cenderung menjadi korban pemerkosaan, pengungsi, perdagangan budak, prostitusi, kerja paksa, dan kejahatan lainnya (Fajrin & Faisol Triwijaya, 2019). Anggapan ini terjadi karena masih adanya ketidaksetaraan gender sehingga perempuan rentan menjadi korban kekerasan. Sedangkan itu, di dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 yang di perbaharui dengan Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perlindungan anak pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pengertian anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan (Syariah et al., 2016). Anak-anak adalah makhluk hidup yang membutuhkan perhatian, perawatan, dan tempat untuk tumbuh berkembang. Selain itu, untuk anggota keluarga perlu memberikan peluang bagi anak dalam belajar tingkah laku yang penting untuk pertumbuhan yang cukup baik dalam kehidupan bersama. Oleh karena itu, perlindungan terhadap perempuan dan anak harus di kawal dan ditegakkan untuk menjamin hak-hak yang seharusnya di dapatkan oleh perempuan dan anak-anak.

Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak (UPIPA) Kabupaten Wonosobo berperan penting dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak karena memberikan pelayanan perlindungan baik perlindungan hukum maupun konseling. Selain itu, untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai kekerasan terhadap perempuan dan anak serta hak-hak korban, UPIPA Kabupaten Wonosobo memberikan edukasi melalui program dan layanan yang dijalankan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo.

### **Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo**

Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo sangat berperan penting dalam penanganan kasus kekerasan yang terjadi terhadap perempuan dan anak. Hal ini bisa dikatakan karena berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa 90% kasus kekerasan yang terjadi terhadap perempuan dan anak

di Kabupaten Wonosobo diselesaikan oleh UPIPA melalui laporan-laporan dari berbagai pihak seperti kepolisian, layanan kesehatan, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) dan informasi dari masyarakat.

Penanganan kasus kekerasan di Kabupaten Wonosobo dapat berjalan dan terselesaikan tentunya tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak Kabupaten Wonosobo. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengartikan kualitas pelayanan sebagai "persepsi pelanggan terhadap keunggulan layanan yang diterima dibandingkan dengan alternatif layanan lain yang mungkin mereka pilih" (Zeithaml, dkk, 1988). Sedangkan Menurut (Gronoos, 2007), kualitas pelayanan adalah "tingkat keunggulan layanan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, yang secara konsisten diterima oleh pelanggannya, dan yang memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan". Oleh karena itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak (UPIPA) di Kabupaten Wonosobo, penulis menggunakan indikator-indikator standar layanan menurut teori *Zeithaml* dalam (Hardianysah, 2011) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu *tangible* (berwujud atau bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

#### **a. *Tangible* (berwujud atau bukti fisik)**

Penilaian kualitas layanan suatu perusahaan atau instansi dapat dilakukan dengan mengamati kondisi dan fungsionalitas infrastruktur fisiknya, seperti gedung, peralatan, dan teknologi yang digunakan, serta kualitas lingkungan di sekitarnya. Selain itu, penampilan dan keramahan para pegawainya dalam melayani publik juga turut menjadi pertimbangan (Hardiansyah, 2011). Tidak berbeda jauh Menurut Blerly, Khan dan Fasih, *tangibles* merupakan hal-hal yang ada secara fisik dan dapat disentuh, seperti gedung, AC, peralatan, kursi (Ruslim et al., 2020).

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dengan beberapa narasumber yaitu Ibu Mitra Ayuning Tyas dan Bapak A Tarifhan selaku bendahara dan sekretaris Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak Kabupaten Wonosobo, bahwa dalam indikator *tangible* terdapat beberapa aspek yaitu penampilan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta fasilitas fisik lainnya seperti gedung. Kebersihan dan kenyamanan tempat pelayanan juga menjadi penilaian kualitas dalam indikator ini. Aspek-aspek penilaian kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo yang sudah berjalan dengan baik antara lain penampilan pegawai pada saat melakukan pelayanan, perlengkapan dan peralatan yang digunakan dalam membantu pelayanan. Namun, terdapat aspek yang belum berjalan sesuai dengan harapan yaitu fasilitas fisik. Gedung dan ruangan yang terdapat di UPIPA terlihat kurang terawat sehingga mempengaruhi kebersihan dan kenyamanannya. Penyedia layanan perlu memperhatikan kebersihan dan kenyamanan ruangan karena kenyamanan pelayanan mempengaruhi pada proses pelayanannya.

Peningkatan fasilitas fisik meliputi sarana dan prasarana yang memadai dari suatu lembaga atau instansi akan memberikan dampak positif untuk berbagai pihak. Hal ini sebanding dengan *effort* yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. Selain itu jika sarana dan prasarana yang diberikan lebih baik dengan tingginya kasus

kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Wonosobo maka akan memberikan dampak yang lebih baik pula.

### **b. Reliability (Keandalan)**

Keandalan suatu organisasi diukur dari komitmennya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang disampaikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang handal berarti memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal ketepatan waktu, kesamaan layanan untuk semua pelanggan, keramahan, dan akurasi (Hardiansyah, 2011). Tidak jauh beda, *reliability* adalah kemampuan suatu komponen atau sistem untuk melakukan fungsinya selama periode waktu (t) yang telah ditentukan tanpa mengalami kegagalan dalam operasionalnya. Salah satu elemen yang dapat memengaruhi kelancaran operasional sistem adalah keandalan (Setiawan et al., 2020)

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak (UPIPA) Kabupaten Wonosobo secara konsisten memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam hal penanganan kasus kekerasan, memberikan informasi, konseling dan hal lainnya kepada klien. UPIPA Kabupaten Wonosobo telah melakukan pelayanan berupa penanganan kasus kekerasan dengan sikap penuh simpatik dan kecermatan yang tinggi. Hal ini dapat dilakukan karena pegawai memperhatikan mekanisme dari pelayanan UPIPA dalam penanganan kasus kekerasan. Namun, hal ini juga perlu adanya kerjasama yang baik dari korban kekerasan, korban maupun tersangka harus bersifat kooperatif demi kelancaran kasus yang berjalan. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan cepat, tepat, dan dapat terselesaikan.

### **c. Responsiveness (Ketanggapan)**

Ketanggapan yaitu Kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan jelas kepada pelanggan merupakan aspek penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan respon yang cepat, akurat, dan mudah dipahami oleh pelanggan (Hardiansyah, 2011). Menurut (Gronroos, 2007) *responsiveness* merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan yang penting bersama dengan keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik, *responsivitas* menunjukkan seberapa proaktif perusahaan dapat menanggapi pertanyaan pelanggan secara akurat.

Berdasarkan hasil observasi, para pegawai UPIPA melayani dengan baik, memberikan respon cepat terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang mencakup memberikan respon cepat terhadap laporan-laporan mengenai pengaduan, kekerasan dan permintaan bantuan lainnya sesuai dengan konteks UPIPA. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara, bahwa semua laporan terkait tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak yang masuk ke UPIPA baik melalui dinas terkait, kepolisian atau rumah sakit pasti segera ditindak lanjuti. Tindak lanjut dari laporan-laporan yang masuk ke UPIPA, para pegawai memberikan respon baik untuk segera mungkin menindaklanjuti dengan memberikan konseling terhadap korban yang membutuhkan.

Ketanggapan pegawai UPIPA baik melalui komunikasi yang baik dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan secara sigap dan penuh ketulusan dari klien,

memberikan informasi dan arahan untuk klien yang membutuhkan, dan ketepatan pegawai dalam memberikan layanan yang dibutuhkan. Hal tersebut akan memberikan rasa aman dan nyaman kepada klien. Pelayanan yang diberikan oleh UPIPA juga memperhatikan persetujuan dari klien. Akan tetapi, UPIPA selalu memberikan saran yang terbaik untuk masalah yang dihadapi klien.

#### **d. Assurance (Jaminan)**

Jaminan dan kepastian dalam pelayanan perusahaan berakar dari kemampuan dan kesopanan para pegawainya dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Hal ini dapat dicapai melalui berbagai aspek, seperti komunikasi yang efektif, membangun kredibilitas, menjaga keamanan, menunjukkan kemampuan menyelesaikan masalah, dan bersikap sopan santun dalam melayani pelanggan (Hardiansyah, 2011). Tidak beda jauh dengan Assurance (Jaminan), dengan indikator, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (Setiawan, 2022).

Dalam menjamin kualitas pelayanan yang baik, UPIPA Kabupaten Wonosobo sudah berbadan hukum dengan legalitas di Pengadilan Negeri Wonosobo Nomor 08/LBG/2013 dan nomor akta UPIPA GOW No. 18 Tanggal 11 Juni 2013. Selain itu, layanan yang diberikan kepada klien sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan baik secara hukum maupun prosedural. Hal ini berkaitan juga dengan regulasi perlindungan terhadap perempuan dan anak.

Jaminan atau *assurance* terdiri dari beberapa komponen, antara lain sopan santun, kredibilitas, kompeten, komunikasi dan keamanan. UPIPA Kabupaten Wonosobo memastikan bahwa komunikasi yang terjalin dengan masyarakat bersifat transparan, hal ini mencakup layanan yang tersedia, prosedur yang harus diikuti, dan hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh individu. Selain itu, UPIPA Kabupaten Wonosobo juga memberikan jaminan keamanan untuk korban kekerasan. Karena sebagai pendamping dari korban kekerasan terhadap perempuan dan anak terdapat kode etik yang harus dipatuhi untuk menjaga profesionalitas dalam pekerjaan. Keamanan yang dimaksud adalah menjaga identitas dari korban kekerasan sehingga tidak terjadi perlakuan diskriminasi di masyarakat.

Untuk kredibilitas pegawai, berdasarkan wawancara dengan Ibu Mitra Ayuning Tyas selaku bendahara UPIPA Kabupaten Wonosobo, menjelaskan dari 7 anggota UPIPA yang sudah mendapatkan gelar sarjana yaitu 2 orang. Ibu Mitra ayuning Tyas yang bergelar Sarjana Sosial (S.Sos) dan Ibu Betty Noviana Kusumawaty yang bergelar Sarjana Komunikasi (S.Kom). Untuk pegawai lainnya riwayat pendidikannya tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA). Meskipun demikian, para pegawai UPIPA telah bersertifikat dan banyak mengikuti pelatihan-pelatihan konselor yang berkaitan dengan perlindungan terhadap perempuan dan anak yang diadakan oleh dinas terkait maupun forum-forum terkait.



Gambar 2. Sertifikat Pelatihan Konselor

#### e. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus, individual, atau pribadi kepada pelanggan berarti memahami keinginan mereka dan berusaha untuk memenuhinya. Hal ini dapat dilakukan dengan memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, serta menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Hardianysah, 2011). Sama halnya dengan Empati adalah kemampuan luar biasa untuk merasakan dan memahami emosi orang lain, ibarat merasakan apa yang mereka rasakan seakan-akan kita mengalaminya sendiri. Kemampuan ini lebih dari sekadar merasakan, tetapi juga melibatkan pemahaman mendalam tentang perasaan dan situasi orang lain (Kau, 2010).

Bentuk empati yang dilakukan oleh pegawai UPIPA dalam melakukan layanan terhadap korban kekerasan yaitu empati kognitif dan empati aktif. Dimana harus memahami dan merasakan perasaan korban kekerasan secara rasional tanpa merasakan emosi yang sama serta memberikan perhatian secara aktif. Hal ini dilakukan karena sebagai pendamping dari korban kekerasan harus menjaga emosi guna untuk menangani kasus yang terjadi. Hal-hal yang dilakukan pegawai UPIPA yaitu dengan cara mendengarkan cerita dari korban dengan penuh perhatian dan tidak menghakimi korban. Memberikan ruang kepada korban untuk bercerita tanpa takut tentang apa yang sudah terjadi. Berbicara dengan bahasa yang sopan dan lebih sensitif untuk menghargai perasaan korban kekerasan serta memberi dukungan secara emosional untuk menjaga psikologis dari korban kekerasan.

### **Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo**

#### a. **Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber Daya Manusia yang berkualifikasi dan kompeten di bidangnya akan memberikan layanan secara efektif dan berkualitas. (Sutrisno, 2016) mendefinisikan sumber daya manusia sebagai satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, hasrat, pengetahuan, keterampilan, dorongan, daya cipta, dan karya. Sementara (Hasibuan, 2003) mendefinisikan sumber daya manusia sebagai keahlian yang kompleks yang berasal dari kemampuan mental dan fisik seseorang.

Dalam konteks UPIPA, sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai tentunya memiliki pengalaman di bidang perlindungan terhadap perempuan dan anak. Pegawai yang berkualifikasi dan kompeten dibuktikan dengan pengalaman yang didapatkan. Selain itu, pelatihan-pelatihan konselor yang telah dilakukan oleh pegawai dan mendapatkan sertifikat sebagai pendamping korban kekerasan. Sertifikat tersebut di berikan oleh Forum Pengada Layanan (FPL) Korban kekerasan terhadap Perempuan di bawah Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA).

Selain itu, kerja sama, partisipasi atau bantuan dari berbagai pihak yang terlibat juga berperan dalam mendukung selesainya penanganan dari kasus kekerasan yang terjadi di kabupaten Wonosobo. Hal ini juga membuktikan bahwa Sumber Daya Manusia di Kabupaten Wonosobo baik dalam pemerintahan atau lembaga terkait peduli terhadap perlindungan perempuan dan anak.

### **b. Partisipasi Masyarakat**

Menurut (Sumaryadi, 2020) (Gunardi et al, 2025), partisipasi adalah keterlibatan seseorang atau kelompok masyarakat dalam proses pembangunan, baik secara verbal maupun secara kegiatan, dengan memberi kontribusi pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal, dan atau materi, serta memanfaatkan dan menikmati hasil pembangunan. Partisipasi masyarakat terhadap perlindungan perempuan dan anak berperan dalam pemantauan dan pelaporan kepada pihak berwenang jika terjadi kekerasan terhadap perempuan dan anak di sekitar kita. Berdasarkan hasil observasi, di UPIPA Kabupaten Wonosobo banyak terjadi laporan dari kepolisian yang berawal dari laporan masyarakat terkait tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak. Selain itu, pendidikan dan peningkatan kesadaran masyarakat tentang pencegahan kekerasan, indentifikasi kekerasan, pengetahuan tentang hak-hak perempuan dan anak dan lainnya melalui program sosialisasi.

### **c. Kerja sama**

Hubungan kerjasama dengan pemerintah maupun lembaga non-pemerintah dapat memperluas jangkauan dan mudahnya akses bagi masyarakat. UPIPA Kabupaten Wonosobo menjalin kerja sama dengan berbagai pihak. Berdasarkan observasi dan wawancara bahwa UPIPA Kabupaten Wonosobo bekerja sama atau berkolaborasi dengan POLRES Wonosobo, Kejaksaan Negeri Wonosobo, RSUD Wonosobo, RSIA Adina dan dinas-dinas terkait dengan perlindungan perempuan dan anak di Kabupaten Wonosobo. Kerja sama atau kolaborasi lainnya dilakukan oleh UPIPA Kabupaten Wonosobo dengan instansi pendidikan yang ada di Kabupaten Wonosobo yaitu kolaborasi dengan TK Pertiwi Dinas P&K Wonosobo dan SMP Kristen Wonosobo. Hal ini guna untuk mencapai tujuan bersama yaitu mencegah kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Wonosobo.

## **Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo**

### **a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Dalam konteks pelayanan, keterbatasan Sumber Daya Manusia dapat mempengaruhi kemampuan lembaga atau organisasi dalam menjalankan program-programnya secara efektif sehingga mempengaruhi kualitas pelayanannya. Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak (UPIPA) di Kabupaten Wonosobo keterbatasan SDM terjadi karena kurangnya jumlah SDM yang tersedia dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Keterbatasan SDM di UPIPA terjadi karena pendamping yang hanya berjumlah 2 orang. Hal ini membuat semua pegawai UPIPA termasuk bendahara dan sekretaris juga merangkap menjadi pendamping. Penanganan kasus kekerasan yang membutuhkan waktu dengan banyaknya kasus kekerasan yang terjadi membuat pendamping merasa kewalahan sehingga pelayanan yang diberikan tidak bisa maksimal.

### **b. Keterbatasan Anggaran**

Keterbatasan anggaran menjadi permasalahan yang kompleks bagi lembaga atau organisasi. Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak (UPIPA) sebagai lembaga yang bergantung pada dana publik dan donasi sangat terpengaruh dengan keterbatasan anggaran yang ada sehingga mempengaruhi operasional dan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Keterbatasan anggaran menekan lembaga atau organisasi untuk membuat keputusan yang sulit tentang mengalokasikan anggaran. Dalam hal ini, UPIPA harus mengurangi program-program yang prioritasnya lebih rendah dari program yang lainnya. Program yang seharusnya memberikan manfaat untuk masyarakat secara paksa harus di kesampingkan, misalnya UPIPA mengurangi kegiatan sosialisasi tentang kekerasan kepada masyarakat dan lebih mengutamakan anggaran untuk membantu korban kekerasan dalam proses penyelesaian kasusnya. Contoh untuk korban yang harus melakukan visum dan mempunyai keterbatasan finansial sehingga UPIPA mengupayakan untuk membantu dalam hal tersebut guna terselesaikan kasus yang sedang dihadapi.

Selain itu, keterbatasan anggaran juga berpengaruh terhadap sarana dan prasarana yang tersedia. Di gedung UPIPA, Sarana dan prasarana kurang terjaga karena terbatasnya anggaran yang digunakan untuk pemeliharaan. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan tidak bisa memenuhi standar yang tinggi.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo menurut teori *Zeithaml* secara umum sudah baik. Akan tetapi pada indikator *tangible* (bukti fisik) masih kurang dalam pemeliharaan gedung. Dalam melakukan pelayanan tentunya tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung kualitas pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten, partisipasi Masyarakat terkait dengan perlindungan terhadap perempuan dan anak, serta kerjasama yang terjalin dengan berbagai pihak,

pemerintah maupun swasta. Sedangkan factor penghambat kualitas pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dan keterbatasan anggaran.

## Saran

Saran yang dapat diberikan yaitu Untuk Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo sebaiknya lebih memperhatikan dan merawat fasilitas yang sudah ada. Sehingga tercipta kebersihan dan kenyamanan untuk pengada layanan maupun pengguna layanan. Untuk pemerintah setempat dan dinas-dinas terkait agar lebih memperhatikan LSM UPIPA karena dengan adanya UPIPA membantu terselesaikannya kasus kekerasan yang terjadi di Kabupaten Wonosobo. Bagi masyarakat Kabupaten Wonosobo yang mengalami atau menjadi korban kekerasan sebaiknya melapor ke pihak yang berwenang, salah satunya UPIPA Kabupaten Wonosobo. Dan untuk peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian lebih mendalam dengan indikator-indikator yang lebih banyak terkait dengan kualitas pelayanan Unit Pelayanan Informasi Perempuan dan Anak di Kabupaten Wonosobo.

## DAFTAR RUJUKAN

- Fajrin, Y. A., & Faisol Triwijaya, A. (2019). *Perempuan dalam Prostitusi: Konstruksi Pelindungan Hukum Terhadap Perempuan Indonesia dari Perspektif Yuridis dan Viktimologi Women in prostitution: Construction of Legal Protection Towards Indonesian Women from a Juridical and Victimitarian Perspective* (Vol. 10, Issue 1). <https://tirto.id/1000-buruh-migran-perempuan->
- Fitri, S. (2020). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau*. Universitas Islam Riau.
- Gronoos, N. (2007). *Service marketing: Customers, markets, and strategies*. New York: McGraw-Hill.
- Gunardi, G., Veranita, M., Turyandi, I., Wahyudi, W., Kesumah, P., Hutahaean, L., & Framesthi, D. B. (2025). DINAMIKA MAKROEKONOMI INDONESIA, ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU PERTUMBUHAN EKONOMI. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 8(2), 86-90.
- Hardianysah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hasibuan S.P Malayu. (2003). *Manajemen (Dasar Pengertian dan Masalah)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ibrahim. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Kau, M. A. (2010). *EMPATI DAN PERILAKU PROSOSIAL PADA ANAK*. Kementerian Pemberdayaan Perlindungan Perempuan Dan Anak. (2024). *SIMFONI-PPA*.
- Panudju, A. T., & Kalalinggi, S. Y. (2024). *METODOLOGI PENELITIAN*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 52(1), 43-56.

- Ruslim, T. Seyiawan, Rahardjo, M., & Siswanto, H. P. (2020). *PENGARUH TANGIBLE, RESPONSIVENESS, TRUST, COMMUNICATION, DAN SATISFACTION TERHADAP LOYALITAS (INVESTIGASI: BANK "DANA\*\*\*" DI MALL "TSR")*. 1(5), 522–533.
- Safitri Handayani. (2015). *PERANAN GABUNGAN ORGANISASI WANITA (GOW) DALAM MEMPERJUANGKAN KESETARAAN GENDER DI KABUPATEN MALINAU*.
- Setiawan, F. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDAKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO SELATAN. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 6(1), 109. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i1.2397>
- Setiawan, F., Sofyan, E., Muridha Putra S-, D. C., Dirgantara, T., Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, S., Kunci, K., & Weibull, D. (2020). *ANALISIS RELIABILITY SISTEM STARTER VALVE UNTUK MERENCANAKAN AKTIVITAS MAINTENANCE PADA PESAWAT BOEING 737 NEXT GENERATION DI PT GMF AEROASIA* (Vol. 6, Issue 02).
- Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Citra Utama.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syariah, F., Batusangkar, I., Sudirman, J., 137, N., Lima, K., & Batusangkar, K. (2016). *KEDUDUKAN ANAK MENURUT HUKUM POSITIF DI INDONESIA Saadatul Maghfira*.  
Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak