

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN PENANGANAN KORBAN KEKERASAN
DALAM RUMAH TANGGA DI YAYASAN JARINGAN RELAWAN INDEPENDEN**

**Erika Putri Wulandari^{1*},
Nurliana Cipta Apsari²,**

¹Program Studi Kesejahteraan Sosial,
FISIP, Universitas Padjadjaran

²Pusat Studi CSR, Kewirausahaan
Sosial, dan Pemberdayaan
Masyarakat, Universitas Padjadjaran

*Corresponding author

Email: erika19002@mail.unpad.ac.id

No. doi: 10.24198/focus.v6i2.48845

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi proses pelaksanaan program layanan penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) di Yayasan Jaringan Relawan Independen (JaRI). Yayasan JaRI merupakan organisasi pelayanan manusia yang memberikan pertolongan dan perlindungan kepada korban kekerasan. Program layanan untuk korban KDRT meliputi hotline center, pendampingan psikososial, hingga perlindungan hukum. Penelitian ini mengevaluasi pelaksanaan program menggunakan 8 aspek evaluasi proses. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian evaluatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi non partisipan, wawancara mendalam, studi literatur, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi pembina, staf hotline center, dan relawan Yayasan JaRI yang terlibat langsung dalam memberikan penanganan kepada korban KDRT. Hasil penelitian mengevaluasi proses pelaksanaan program layanan penanganan kasus KDRT di Yayasan JaRI dan aspek-aspek yang dapat ditingkatkan untuk pengembangan program. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi pelaksanaan program layanan juga ikut disertakan oleh peneliti.

Kata-kata kunci: Evaluasi Program, Evaluasi Proses, Pelayanan Sosial, Kekerasan dalam Rumah Tangga.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the process of the domestic violence program services for victims at the Yayasan Jaringan Relawan Independen (JaRI). Yayasan JaRI is a human service organization that provides assistance and protection toward victims of violence. The programs include hotline center, psychosocial assistance, and legal protection. This study evaluates program implementation using 8 aspects of process evaluation. The research method uses a qualitative approach with an evaluative research type. Data were collected through non-participant observation, in-depth interviews, literature study, and documentation. Informants in this study include the advisor, hotline center staff, and volunteers of Yayasan JaRI who were directly involved in providing treatment to victims of domestic violence. The results of the study evaluate the process of implementing domestic violence program services at Yayasan JaRI and aspects that can improved for program development. Supporting and inhibiting factors that influence the implementation of program services are also included in this research.

Keywords: Program Evaluation, Process Evaluation, Social Services, Domestic Violence.

PENDAHULUAN

Keluarga merupakan sistem yang terdiri dari sekumpulan individu yang mempunyai pengaruh antara satu dengan lainnya. Memulai kehidupan keluarga dapat menjadi salah satu peristiwa penting dalam kehidupan manusia. Sebagian individu menganggap peristiwa tersebut mampu memberikan mereka kebahagiaan dan tujuan dalam hidup, sebagian lagi mengatribusikan peristiwa tersebut dengan insting manusia sebagai makhluk biologis. Akan tetapi, dinamika kehidupan berkeluarga tidak selamanya berjalan sesuai harapan. Hal ini salah satunya disebabkan oleh tindakan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) yang dilakukan anggota keluarga terhadap anggota keluarga lain, umumnya dilakukan oleh seseorang yang memiliki pengaruh lebih besar di dalam keluarga, seperti suami terhadap istri atau orang tua terhadap anak.

Data yang dimiliki Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPA) mengungkapkan bahwa sebanyak 18.121 kasus KDRT tercatat hingga Oktober 2022, dengan 79,5% atau 16.745 korban perempuan dan 2.948 korban laki-laki (Syahpahlevi, 2022). Di samping itu, menurut Catatan Tahunan Komnas Perempuan pada tahun 2023, jenis kekerasan yang menempati posisi tertinggi kedua pada tahun 2022 masih didominasi KDRT. Adapun tren kasus kekerasan terhadap perempuan selama pandemi Covid-19 diketahui mengalami kenaikan (Richards et al., 2021; Kofman & Garfin, 2020; Leslie & Wilson, 2020). Meskipun begitu, hal itu juga dapat disebabkan oleh layanan pengaduan yang sudah menyebar di masyarakat, sehingga lebih banyak kasus kekerasan yang tercatat.

Menurut Pasal 1 UU Nomor 23 Tahun 2004, kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan, yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau

penderitaan secara fisik, seksual, psikologis, dan/atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga.

Menurut Harné & Radford (2008), kekerasan dalam rumah tangga merupakan konsep luas yang menggabungkan berbagai bentuk kekerasan fisik, kekerasan seksual, serta berbagai perilaku pemaksaan, intimidasi, dan kontrol. Barocas et al. (2016) menjelaskan definisi kekerasan dalam rumah tangga sebagai perilaku kasar (fisik, seksual, emosional, ekonomi, hingga psikologis) yang dilakukan oleh pasangan intim atau anggota keluarga terhadap anggota keluarga lainnya.

Situasi yang diakibatkan kekerasan dalam rumah tangga dapat terbilang kompleks sebab penyintas mempunyai kecenderungan untuk tidak melaporkan permasalahan yang menimpanya, atau sudah dilaporkan namun tidak mendapatkan respon yang mendukungnya untuk keluar dari situasi tersebut. Kasim & Kamba (2019) menyebutkan beberapa alasan yang menyebabkan kondisi demikian dapat terjadi, seperti lingkup permasalahan yang berada dalam ranah privat, dan anggapan bahwa kekerasan wajar dilakukan seorang suami yang dapat memperlakukan istrinya sesuai kehendaknya. Pada penelitian lainnya, Susanti (2019) mengungkapkan bahwa anggapan kasus kekerasan sebagai aib, minimnya pemahaman komprehensif terkait kekerasan, dan proses penanganan hukum yang lambat merupakan beberapa permasalahan yang menghambat perlindungan perempuan korban kekerasan. Tidak jarang perempuan ikut mengatribusikan kekerasan sebagai suatu konsekuensi yang harus mereka hadapi karena kesalahan sendiri.

Pemberian program layanan penanganan kasus KDRT dapat dilakukan oleh lembaga pemerintah maupun non-

pemerintah. Sebagai implikasi dari pemerintah yang membentuk Kementerian Pemberdayaan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA) pada tahun 2009 dan merilis Permen PPPA No. 5 Tahun 2010 tentang Panduan Pembentukan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu, setiap daerah kabupaten/kota wajib mempunyai lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (UPT P2TP2A). Di samping itu, lembaga non-pemerintah dengan fokus misi serupa juga memberikan pertolongan kepada korban KDRT melalui program layanan yang mereka miliki.

Bennett et al. (2004) mengungkapkan bahwa jenis layanan yang umumnya diberikan kepada korban KDRT meliputi: 1) *hotline center*, 2) konseling, 3) advokasi, dan 4) rumah aman. Senada dengan temuan tersebut, Kasim & Kamba (2019) mengatakan penyintas KDRT membutuhkan perlindungan hukum, pemulihan kesehatan fisik dan psikis, hingga pembinaan. Penelitian ini berfokus pada proses pemberian layanan penanganan kasus KDRT yang dapat diakses oleh korban perempuan untuk memperoleh bantuan terkait situasi kekerasan yang dihadapi.

Penelitian ini dilakukan di salah satu lembaga yang memberikan pelayanan terhadap korban kekerasan terutama perempuan, yakni di Yayasan Jaringan Relawan Independen (JaRI), yang terletak di Kota Bandung. Hasil penelitian awal yang dilakukan di lembaga tersebut menemukan bahwa cenderung terjadi peningkatan kasus kekerasan dari tahun 2020 sebanyak 80 kasus menjadi 165 kasus di tahun 2021 dan 157 di tahun 2022, dengan korban perempuan masing-masing sejumlah 74, 152, dan 122 orang di masing-masing tahun tersebut. Di samping itu, bentuk kekerasan yang menempati posisi tertinggi adalah KDRT, dengan 59 kasus di tahun 2020, 84 kasus di tahun 2021, dan 57 kasus di tahun 2022.

Sebagaimana yang telah disinggung di beberapa paragraf sebelumnya, kenaikan kasus KDRT dapat disebabkan oleh meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai layanan pengaduan dan pelayanan yang dapat diakses oleh mereka sewaktu membutuhkan pertolongan. Menanggapi fenomena ini, peneliti melihat adanya kebutuhan untuk melakukan evaluasi terhadap program layanan yang telah diberikan kepada korban KDRT untuk mengetahui bagaimana kinerja program dan membuat perkembangan pada area yang dibutuhkan dalam program. Hal ini juga selaras dengan perwujudan praktik berbasis bukti (*evidence-based practice*) yang diperlukan agar memperoleh gambaran pedoman layanan yang efektif untuk korban.

Salah satu upaya untuk mewujudkan *evidence-based practice* dalam pekerjaan sosial adalah dengan melakukan evaluasi program atau praktik. Pekerja sosial harus kompeten dan mempunyai pengetahuan serta keterampilan untuk menjelaskan dampak dari suatu layanan, meliputi kemampuan untuk menganalisis, memantau, hingga mengevaluasi pelaksanaan intervensi. Hal ini terutama menjadi urgensi bagi praktisi pekerjaan sosial yang memberikan layanan secara langsung kepada klien, sebab mereka memahami populasi klien yang mereka layani, sehingga dapat berkontribusi dalam membagikan informasi melalui pengalaman mereka (Unrau, 1993).

Penelitian ini berfokus pada evaluasi proses Grinnell et al. (2019), di mana terdapat sejumlah 8 aspek dari evaluasi proses sebuah program, yaitu: 1) latar belakang program (*program's background*), berupa konteks dari diadakannya sebuah program, berhubungan dengan sejarah program, awal dimulainya program, dan filosofi program; 2) profil klien (*client's profile*), berupa kelompok sasaran yang dilayani oleh program, berhubungan dengan klien yang dirujuk ke program, kondisi geografis klien, dan pengetahuan

klien mengenai program; 3) profil staf (*staff profile*), berupa latar belakang pendidikan dan pengalaman staf program untuk menggambarkan kualifikasi kerja.; 4) jumlah layanan yang diberikan (*amount of services provided*), berupa durasi dan proporsi layanan yang diberikan kepada klien; 5) intervensi program (*program intervention*), berupa pendekatan intervensi dan cara melakukan intervensi kepada klien yang diberikan layanan; 6) dukungan administratif (*administrative support*), berupa kondisi pekerjaan sehari-hari yang relatif stabil dan operasi administratif yang mendukung pemberian layanan kepada klien.; 7) kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholders' satisfaction*), berupa tanggapan klien terhadap layanan yang diberikan; dan 8) efisiensi program (*program efficiency*), berupa sumber daya yang dikeluarkan dalam rangka mencapai tujuan program.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, peneliti ingin meneliti bagaimana proses pelaksanaan program layanan penanganan kasus KDRT di Yayasan Jaringan Relawan Independen. Dari perspektif bidang ilmu peneliti, pekerja sosial mempunyai peran untuk melakukan evaluasi program agar dapat meningkatkan kualitas dan produktivitas layanan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian evaluatif. Pendekatan penelitian kualitatif memberi penekanan pada proses, makna, sifat realita yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dengan subjek penelitian, hingga tekanan situasi yang membentuk penyelidikan (Denzin & Lincoln, 2009), sedangkan jenis penelitian evaluatif merupakan bentuk penyelidikan sistematis untuk melakukan penilaian pada objek, program, praktik, kegiatan, atau sistem, dan bertujuan agar memberikan informasi yang akan berguna

dalam pembuatan keputusan (Kellaghan, 2010).

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat konteks evaluasi program layanan penanganan kasus KDRT di Yayasan Jaringan Relawan Independen (JaRI) dari berbagai perspektif, sehingga dapat mencerminkan realitas dan memperhitungkan kompleksitas dari fenomena yang terjadi. Evaluasi program difokuskan pada evaluasi proses, yaitu bagaimana sebuah program diimplementasikan dengan mengidentifikasi prosedur dan keputusan yang dibuat dalam mengembangkan program. Menggunakan evaluasi proses Grinnell et al. (2019), terdapat sejumlah 8 aspek dari evaluasi proses sebuah program, yaitu latar belakang program, profil klien, profil staf, jumlah layanan yang diberikan, intervensi program, dukungan administratif, kepuasan pemangku kepentingan, dan efisiensi program.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi non partisipan, wawancara mendalam, studi literatur, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi sekretaris, staf *hotline center*, dan relawan Yayasan JaRI yang terlibat langsung dalam memberikan penanganan kepada korban KDRT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Yayasan Jaringan Relawan Independen

Yayasan Jaringan Relawan Independen (JaRI) merupakan sebuah organisasi pelayanan manusia atau lembaga swadaya masyarakat yang didirikan pada tanggal 28 Februari 1998 dan saat ini berlokasi di kantor sekretariat yang berada di Klinik Utama Azzalea di Jl. Sukajadi No. 149, Cipedes, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat. Yayasan ini didirikan oleh dr. Bulantrisna Djelantik dan dr. Ilsa Nelwan serta didukung oleh sekelompok dokter, psikolog, dan aktivis sosial lainnya sebagai tanggapan dari peristiwa kekerasan fisik dan seksual yang menimpa kelompok

mahasiswa pada rentang tahun 1997-1998, dengan aktivitas pada saat itu membantu menangani pengobatan dan mengevakuasi mahasiswa yang terluka oleh aparat ke rumah sakit dan memberikan pelatihan kesehatan medis di berbagai kampus.

Di tahun 2001, JaRI juga mempromosikan kesehatan reproduksi dan kesetaraan gender bekerja sama dengan kelompok masyarakat atau organisasi masyarakat lainnya di tingkat RW, kelurahan dan kecamatan, serta sekolah menengah di Kota Bandung. Fokus JaRI mengerucut pada tahun 2002, yakni bergerak dalam bidang pencegahan dan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak. Di tahun 2017, pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak lebih disuarakan dengan mengintensifkan kanal media sosial seiring dengan perkembangan teknologi digital. Adapun stabilitas media sosial JaRI baru dicapai di tahun 2019.

Yayasan JaRI bertujuan untuk melindungi korban tindak kekerasan, terutama perempuan dan anak sebagai kelompok rentan, atas pelanggaran hak-haknya dan memberikan pemberdayaan keluarga serta masyarakat dalam upaya pencegahan segala bentuk kekerasan. Prinsip yang dijunjung tinggi oleh JaRI adalah prinsip kemanusiaan. Karena termasuk pionir dalam layanan berbasis kasus di Jawa Barat, awalnya lembaga ini dibiayai oleh Dinas Sosial Kota Bandung sebelum layanan serupa lebih banyak ditemukan.

Program Penanganan Kasus KDRT Yayasan JaRI

Beberapa program penanganan kasus KDRT yang dimiliki Yayasan JaRI, meliputi:

- 1) *Hotline Center* merupakan layanan pengaduan secara *online* di Yayasan JaRI yang bertujuan untuk memproses pelaporan kasus kekerasan dan memberikan konseling singkat kepada klien.

- 2) *Konseling/Pendampingan Psikososial* merupakan layanan berbasis mikro di mana klien KDRT diberikan layanan konseling *one-on-one* oleh relawan pendamping, di mana bertujuan untuk mengurangi dampak negatif yang ditimbulkan dari kejadian KDRT terhadap klien.
- 3) *Perlindungan Hukum* merupakan layanan berbasis mikro di mana klien KDRT diberikan layanan pendampingan hukum *one-on-one* oleh relawan pendamping, atau dapat juga disebut sebagai tahap rehabilitatif/kuratif. Selain itu, program ini memberikan perlindungan secara hukum yang dikenal sebagai tahap preventif.

Pembahasan

Latar Belakang Program

Latar belakang program membahas konteks dari diadakannya sebuah program, yakni situasi dan kondisi yang memengaruhi pelaksanaan program. Adanya program layanan *hotline center* sudah sangat relevan dalam merespon kondisi krisis yakni Covid-19 dan telah mencerminkan filosofi lembaga dalam menerapkan prinsip kemanusiaan bagi keadilan korban KDRT.

Program layanan konseling/pendampingan psikososial mempunyai dasar yang kuat dalam memberikan dukungan personal dan multidisipliner kepada korban KDRT, ditandai dengan kemunculan program sejak berdirinya lembaga dalam merespon isu kekerasan, dan program ini telah mencerminkan filosofi lembaga dalam menerapkan prinsip kemanusiaan bagi keadilan korban KDRT.

Program layanan perlindungan hukum mempunyai dasar yang kuat dalam memberikan dukungan komprehensif kepada klien, ditandai dengan kemunculan program sejak berdirinya lembaga dalam merespon isu kekerasan dan layanan yang meliputi pemberian perlindungan dan bantuan hukum.

Program ini telah mencerminkan filosofi lembaga dalam menerapkan prinsip kemanusiaan bagi keadilan korban KDRT.

Profil Klien

Profil klien membahas siapa yang secara langsung dilayani oleh program sehingga berimplikasi pada bagaimana proses pelaksanaan program terjadi. Program layanan *hotline center* sudah sangat baik dalam upaya penjangkauan klien, ditandai dengan pelaporan kasus KDRT yang dapat diwakilkan oleh orang lain, hubungan kolaboratif bersama organisasi lain, jangkauan geografis yang luas, dan pemanfaatan teknologi komunikasi untuk menyebarkan program. Hal yang perlu diperhatikan adalah informasi kasus yang cukup untuk menunjang pemberian layanan efektif.

Program layanan konseling/pendampingan sudah sangat baik dalam upaya penjangkauan klien, ditandai dengan hubungan kolaboratif bersama organisasi lain, jangkauan geografis yang luas, dan pemanfaatan teknologi komunikasi untuk menyebarkan eksistensi program.

Program layanan perlindungan hukum sudah baik dalam upaya penjangkauan klien, ditandai dengan hubungan kolaboratif bersama organisasi bantuan hukum, jangkauan geografis yang luas, dan pemanfaatan teknologi komunikasi untuk menyebarkan eksistensi program. Preferensi klien mengakses layanan perlindungan hukum secara daring dapat disebabkan oleh kekhawatiran klien tentang data pribadinya.

Profil Staf

Profil staf membahas latar belakang pendidikan dan pengalaman para staf program untuk menggambarkan kualifikasi kerja. Program layanan *hotline center* masih belum efektif dalam mengakomodasi klien KDRT, ditandai dengan keterbatasan sumber daya manusia dan beban kerja yang berlebihan.

Adapun hal yang dapat menjadi kekuatan profil staf meliputi hubungan kolaborasi antar staf dan motivasi staf *hotline center* terkait KDRT.

Program layanan konseling / pendampingan psikososial sudah sangat baik dalam mengakomodasi klien KDRT, ditandai dengan latar belakang Psikologi yang dimiliki staf dan relawan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi relawan.

Program layanan perlindungan hukum sudah sangat baik dalam mengakomodasi klien KDRT, ditandai dengan kualifikasi pendidikan yang harus dimiliki staf dan relawan pendamping dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi relawan.

Jumlah Layanan yang Diberikan

Jumlah layanan yang diberikan membahas durasi dan proporsi layanan yang diberikan kepada klien. Program layanan *hotline center* sudah sangat baik dalam menunjukkan komitmen pelaksanaan layanan yang berpusat pada klien, terlihat dari durasi dan proporsi layanan yang memungkinkan analisis kasus dan pemberian dukungan dini, akses layanan 24 jam setiap hari, dan alokasi waktu untuk memenuhi kebutuhan klien spesifik klien KDRT.

Program layanan konseling / pendampingan psikososial sudah sangat baik dalam menunjukkan komitmen pelaksanaan layanan yang berpusat pada klien, terlihat dari pendekatan waktu yang fleksibel dan pembagian alokasi waktu untuk memenuhi kebutuhan spesifik klien KDRT. Hal yang perlu diperhatikan adalah 'kasus tidak tuntas' yang dapat disebabkan dinamika KDRT.

Program layanan perlindungan hukum sudah sangat baik dalam menunjukkan komitmen pelaksanaan layanan yang berpusat pada klien, terlihat dari pendekatan waktu yang fleksibel dan pembagian alokasi waktu untuk memenuhi kebutuhan spesifik klien KDRT.

Intervensi Program

Intervensi program membahas pendekatan intervensi yang digunakan dan cara melakukan intervensi tersebut kepada klien. Program layanan *hotline center* sudah sangat baik dalam pelaksanaannya dan sesuai dengan standar praktik yang telah ditetapkan lembaga, termasuk pendekatan asesmen awal kasus KDRT, menghargai perasaan klien, memberikan informasi layanan dan opsi pengambilan sikap, dan mengupayakan strategi keselamatan klien.

Program layanan konseling/pendampingan psikososial sudah sangat baik dalam pelaksanaannya dan sesuai dengan panduan pendampingan yang ditetapkan lembaga, termasuk pemberian dukungan emosional, informasi praktis, rujukan ke sumber dukungan lain kepada klien; mengupayakan strategi keselamatan klien; pendekatan yang berperspektif korban; dan pendekatan psikologis.

Program layanan perlindungan hukum sudah cukup baik dalam pelaksanaannya dan sesuai dengan panduan pendampingan yang ditetapkan lembaga dan implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga. Terdapat keterbatasan sumber daya manusia dan tempat pelaksanaan intervensi seperti lokasi konseling hukum dan rumah aman, di mana pihak lembaga mengatasi hambatan ini dengan menjalin hubungan kerja sama dengan lembaga pemerintah dan non-pemerintah.

Dukungan Administratif

Dukungan administratif membahas kondisi pekerjaan “tetap” dan operasi administratif untuk mendukung pemberian layanan kepada klien. Program layanan *hotline center* memiliki bentuk dukungan yang relevan dalam bentuk pelatihan dan evaluasi tahunan tentang kinerja staf dan layanan Yayasan JaRI.

Program layanan konseling/pendampingan psikososial memiliki bentuk dukungan yang relevan dalam bentuk ruangan konseling, administrasi kasus yang rapi, pelatihan staf dan relawan, konsultasi/supervisi kasus, serta evaluasi tahunan tentang kinerja staf dan layanan Yayasan JaRI. Pihak lembaga dapat mempertimbangkan pengadaan *case conference* yang belum sempat dilakukan kembali dalam rangka mengupayakan bahan pembelajaran staf/relawan dan pemberian layanan yang optimal.

Program layanan perlindungan hukum memiliki dukungan yang relevan dalam bentuk administrasi kasus yang rapi, pelatihan staf dan relawan, konsultasi/supervisi, serta evaluasi kinerja staf dan layanan.

Kepuasan Pemangku Kepentingan

Kepuasan pemangku kepentingan membahas komentar atau tanggapan klien terhadap layanan yang diberikan. Program layanan *hotline center* masih belum efektif dalam melakukan penilaian kepuasan klien karena hanya dilakukan menggunakan pendekatan informal saja pada sesi penutup layanan. Namun, hal ini dapat didukung oleh dinamika layanan *hotline center* yang tidak begitu kompleks dibandingkan program layanan lainnya.

Program layanan konseling/pendampingan psikososial masih belum efektif dalam melakukan penilaian kepuasan klien karena hanya dilakukan menggunakan pendekatan informal saja pada sesi penutup layanan. Namun, hal ini dapat disebabkan oleh prioritas Yayasan JaRI dalam memberikan pertolongan kepada klien KDRT. Pihak lembaga dapat mempertimbangkan metode penilaian kepuasan klien yang lebih sistematis ke depannya dalam rangka peningkatan kualitas layanan konseling/pendampingan psikososial.

Program layanan perlindungan hukum masih belum efektif dalam melakukan

penilaian kepuasan klien karena hanya dilakukan menggunakan pendekatan informal saja pada sesi penutup layanan. Namun, hal ini dapat disebabkan oleh prioritas Yayasan JaRI dalam memberikan pertolongan kepada klien KDRT. Pihak lembaga dapat mempertimbangkan metode penilaian kepuasan klien yang lebih sistematis ke depannya dalam rangka peningkatan kualitas layanan konseling/pendampingan psikososial.

Efisiensi Program

Efisiensi program membahas alokasi sumber daya yang dikeluarkan dalam upaya membantu klien mencapai tujuan program. Program layanan *hotline center* sudah sangat baik dalam mengalokasikan sumber dayanya secara efisien, misalnya dengan menggunakan pendekatan proaktif kepada klien. Alokasi anggaran meliputi biaya pulsa dan internet serta biaya pengelolaan *website*.

Program layanan konseling/pendampingan psikososial sudah sangat baik dalam mengalokasikan sumber dayanya yang mencerminkan komitmen untuk memberikan dukungan yang komprehensif kepada klien KDRT. Alokasi anggaran meliputi biaya pengganti transportasi staf dan relawan, pengganti transportasi penanganan kasus, serta pendampingan dan pelacakan kasus.

Program layanan perlindungan hukum sudah sangat baik dalam mengalokasikan sumber dayanya yang mencerminkan komitmen untuk memberikan dukungan yang komprehensif kepada klien KDRT. Alokasi anggaran meliputi biaya pengganti transportasi staf dan relawan, pengganti transportasi penanganan kasus, serta pendampingan dan pelacakan kasus.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, peneliti menyoroti bahwa secara keseluruhan program layanan penanganan kasus kekerasan dalam

rumah tangga di Yayasan Jaringan Relawan Independen sudah berlangsung baik, namun terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pihak lembaga untuk area pengembangan program ke depannya.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan program layanan penanganan kasus KDRT adalah: a) rekrutmen dan pembangunan kapasitas staf/relawan; b) alokasi keuangan yang ditekankan pada biaya program; c) maraknya layanan pengaduan dan keberanian korban KDRT untuk melapor; d) profesionalisme pendamping; dan d) strategi pengembangan program dan review prosedur pelayanan secara berkala.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan program layanan penanganan kasus KDRT adalah: a) perbedaan motivasi dan komitmen relawan; b) pemasukan yang tidak sebanding dengan pengeluaran lembaga; c) perbedaan motivasi dan karakteristik klien KDRT; dan d) faktor penyebab KDRT yang bervariasi antar satu kasus dengan yang lainnya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak - pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan artikel ini. Kepada kedua orang tua, adik penulis, dosen pembimbing, serta rekan - rekan penulis yang senantiasa mendukung penulis hingga sekarang.

DAFTAR PUSTAKA

- Barocas, B., Emery, D., & Mills, L. G. (2016). Changing the Domestic Violence Narrative: Aligning Definitions and Standards. *Journal of Family Violence*, 31(8), 941-947. <https://doi.org/10.1007/s10896-016-9885-0>
- Bennett, L., Riger, S., Schewe, P., Howard, A. & Wasco, S. (2004). Effectiveness of Hotline, Advocacy, Counseling, and Shelter Services for Victims of Domestic Violence. *Journal of Interpersonal*

- Violence*, 19(7), 815-829. doi: 10.1177/0886260504265687
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (2009). *Handbook of Qualitative Research* (1st ed.). Pustaka Belajar.
- Grinnell, R. M., Gabor, P. A. & Unrau, Y. A. (2019). *Program Evaluation for Social Workers: Foundations of Evidence-Based Programs* (8th ed.). Oxford University Press.
- Harne, L. & Radford, J. (2008). *Tackling Domestic Violence: Theories, policies and practice*. Open University Press.
- Kasim, N. M., & Kamba, S. N. M. (2019). Implementation of Assistance for Victims of Domestic Violence. *Indonesian Journal of Advocacy and Legal Services*, 1(1), 147-156. <https://doi.org/10.15294/ijals.v1i1.33801>
- Kasim, N. M., & Kamba, S. N. M. (2019). Implementation of Assistance for Victims of Domestic Violence. *Indonesian Journal of Advocacy and Legal Services*, 1(1), 147-156. <https://doi.org/10.15294/ijals.v1i1.33801>
- Kellaghan, T. (2010). Evaluation Research. In Peterson, P., Baker, E. & McGaw, B. (Ed.), *International Encyclopedia of Education* (pp. 150-155). Elsevier.
- Kofman, Y. B., & Garfin, D. R. (2020). Home is not always a haven: The domestic violence crisis amid the COVID-19 pandemic. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 12(S1), S199-S201. <https://doi.org/10.1037/tra0000866>
- Leslie, E., & Wilson, R. (2020). Sheltering in place and domestic violence: Evidence from calls for service during COVID-19. *Journal of Public Economics*, 189, 104241. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104241>
- Richards, T. N., Nix, J., Mourtgos, S. M., & Adams, I. T. (2021). Comparing 911 and emergency hotline calls for domestic violence in seven cities: What happened when people started staying home due to COVID-19? *Criminology & Public Policy*, 20(3), 573-591. <https://doi.org/10.1111/1745-9133.12564>
- Susanti, L. & Fatmariza, F. (2019). Layanan Perlindungan Perempuan Korban Kekerasan di Women's Crisis Center Nurani Perempuan Kota Padang. *Journal of Civic Education*, 2(4), 244-250. <https://doi.org/10.24036/jce.v2i4.228>
- Syahpahlevi, R. (2022, December 18). *Upaya Penanganan Kasus KDRT di Indonesia*. Kumparan. <https://kumparan.com/reza-syahpahlevi/1zLlJrgpyZs>
- Unrau, Y. A. (1993). Expanding the Role of Program Evaluation in Social Welfare Policy Analysis. *Evaluation Review*, 17(6), 653-662. <https://doi.org/10.1177/0193841X9301700605>