
Journal of Creativity Student

<http://journal.unnes.ac.id/journals/jcs>

Inovasi Layanan ASIKKPAK dalam Penanganan Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak di Kota Semarang

Nazwa Eka Nabella*, Prameswari Dinda Ajirahmanda, Meddiati Fajri Putri, Eko Krisnarto

Universitas Negeri Semarang, Indonesia

*Corresponding Author: nazwanabella25@students.unnes.ac.id

Abstract

Violence against women and children remains a significant social problem that continues to attract global and national attention due to its serious physical, psychological, and social impacts on victims. In Indonesia, the number of reported cases is still relatively high, indicating the need for effective protection and complaint services. This study aims to analyze the innovation of the ASIKKPAK service (Application of Information and Communication System for Violence Against Women and Children) in handling complaints of violence against women and children in Semarang City. This research employed a qualitative descriptive approach to obtain an in-depth understanding of the implementation of the service. Data were collected through observation, interviews with service managers, and documentation related to the implementation of the ASIKKPAK system at the Department of Women's Empowerment and Child Protection (DP3A) of Semarang City. The results show that ASIKKPAK functions as a digital-based complaint service that facilitates the community in reporting cases of violence more easily, quickly, and efficiently. The system also supports data management, monitoring of case handling, and coordination among related institutions in assisting victims. However, the implementation of the service still faces several challenges, including limited public awareness, low digital literacy, and coordination constraints among institutions. Therefore, strengthening socialization, improving human resource capacity, and integrating services across institutions are necessary to optimize the effectiveness of ASIKKPAK in protecting women and children.

Keywords: ASIKKPAK, public service innovation, violence against women and children, complaint service, digital governance

PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan permasalahan sosial yang masih menjadi perhatian global maupun nasional. Fenomena ini tidak hanya menimbulkan dampak fisik, tetapi juga berdampak pada kondisi psikologis, sosial, dan kesejahteraan jangka panjang korban. Berbagai laporan internasional menunjukkan bahwa kekerasan berbasis gender dan kekerasan terhadap anak masih terjadi di berbagai negara dengan berbagai bentuk, seperti kekerasan fisik, psikis, seksual, hingga penelantaran. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan terhadap perempuan dan anak masih menjadi isu penting dalam agenda pembangunan sosial dan kebijakan publik di berbagai negara¹.

Di Indonesia, kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menunjukkan angka yang cukup tinggi setiap tahunnya. Data laporan nasional menunjukkan bahwa ribuan kasus kekerasan masih terjadi di berbagai wilayah, dengan korban yang sebagian besar merupakan perempuan dan anak perempuan. Fenomena ini menunjukkan bahwa perempuan dan anak masih menjadi kelompok rentan yang berpotensi mengalami kekerasan dalam berbagai lingkungan, baik keluarga maupun

¹ Rani Pusparini, "Addressing Violence Against Women and Children Through the 'Lapor Pak 129' Innovation," *Journal of Governance and Administrative Reform* 5, no. 1 (2024): 82–96, <https://doi.org/10.20473/jgar.v5i1.53687>.

masyarakat². Dampak dari kekerasan tersebut tidak hanya dirasakan secara individu oleh korban, tetapi juga dapat memengaruhi kesejahteraan keluarga serta stabilitas sosial dalam masyarakat³.

Sebagai upaya penanganan permasalahan tersebut, pemerintah Indonesia telah mengembangkan berbagai kebijakan dan program perlindungan perempuan dan anak. Salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut adalah melalui pembentukan lembaga pelayanan di tingkat daerah, yaitu Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A). Lembaga ini memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan perlindungan, pendampingan korban, serta penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, termasuk menyediakan layanan pengaduan bagi masyarakat yang mengalami atau mengetahui terjadinya kekerasan⁴.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, inovasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Inovasi pelayanan berbasis teknologi dinilai mampu meningkatkan efisiensi, responsivitas, serta kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks perlindungan perempuan dan anak, sistem layanan berbasis teknologi juga dapat mempermudah korban maupun masyarakat dalam melaporkan kasus kekerasan serta memperoleh bantuan secara lebih cepat.

Dalam praktiknya, implementasi layanan pengaduan kasus kekerasan masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya tingkat pelaporan kasus akibat kurangnya informasi masyarakat mengenai layanan yang tersedia, rasa takut korban untuk melapor, serta keterbatasan akses terhadap lembaga pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan pengaduan yang mudah diakses dan responsif sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak⁵.

Dalam konteks pelayanan publik di tingkat daerah, Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mengembangkan inovasi layanan **ASIKKPAK (Aplikasi Sistem Informasi dan Komunikasi Tindak Kekerasan Perempuan dan Anak)** sebagai sistem pengaduan berbasis teknologi untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan kasus kekerasan. Layanan ini diharap

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dikombinasikan dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui proses pengumpulan data dalam kondisi alamiah. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses, konteks, dan interpretasi fenomena yang terjadi dalam kehidupan sosial masyarakat. Dengan cara ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang peristiwa atau pengalaman yang dialami oleh subjek penelitian.⁶

Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menyajikan informasi secara objektif tentang kondisi atau masalah yang terjadi tanpa mengubah variabel yang diteliti. Dengan menggunakan metode deskriptif, data yang dikumpulkan dianalisis dan dijelaskan untuk memberikan

² Moh. Taufik Hidayat Diki Dewana, Siti Fatimah, Mukarto Siswoyo, "Tec Empresarial Digital Transformation : A Public Service," 2025, 396–419.

³ Salsabila Khairunnisa, Nurliana Cipta Apsari, and Maulana Irfan, "Pemenuhan Hak Anak Dalam Program Foster Care Oleh Orang Tua Asuh Di Lksa Muhammadiyah Darul Ilmi Kota Depok," *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial* 7, no. 1 (2024): 55–65, <https://doi.org/10.24198/focus.v7i1.48802>.

⁴ Adelia, "Adelia et Al, 2024," *Penerapan Standar Pelayanan Pengaduan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Perempuan Dan Anak (Studi Kasus: Uptd Ppa Kota Surabaya)* 2 (2024): 57–73.

⁵ Thita Moralitha Mazya Dea Nur Salsabila, Nanan Sujana, "Implementasi Kebijakan Dan Penanganan Perlindungan Perempuan Dan Anak Dari Tindak Kekerasan Di Kota Tangerang," 2024.

⁶ Shaleh. Malahati, F., Ultavia, A., Jannati, P., Qathrunnada, Q., "KUALITATIF : Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi" 11, no. 2 (2023): 341–48.

gambaran yang jelas tentang fenomena yang diteliti.⁷

Dalam penelitian ini, observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Untuk mendapatkan pemahaman tentang pelaksanaan layanan pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak yang disediakan oleh sistem ASIKKPAK di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang, orang-orang yang mengelola layanan diwawancarai untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang proses pelaksanaan layanan, prosedur pengaduan, dan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen tambahan seperti laporan kegiatan, catatan program, dan data terkait layanan perlindungan perempuan dan anak⁸.

Data yang dikumpulkan juga dianalisis dengan analisis deskriptif kualitatif. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan adalah beberapa langkah dalam proses analisis. Tahap reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan subjek penelitian. Peneliti kemudian dapat memahami hubungan antar data dengan menyajikan uraian deskriptif dari data yang telah direduksi. Tahap terakhir adalah pengambilan kesimpulan dari hasil analisis data. Ini akan memberikan gambaran yang jelas tentang perkembangan layanan ASIKKPAK dalam menangani pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Semarang⁹.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum DP3A Kota Semarang dan Latar Belakang Pengembangan Layanan ASIKKPAK

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Semarang adalah perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam menjalankan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Organisasi ini bertanggung jawab untuk membantu wali kota merumuskan kebijakan daerah yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas hidup perempuan, pemenuhan hak anak, dan perlindungan perempuan dan anak dari diskriminasi dan kekerasan¹⁰. Pembangunan kebijakan, pelaksanaan program pemberdayaan perempuan, dan perlindungan anak yang menjadi korban kekerasan adalah tugas DP3A. Berbagai program dilaksanakan melalui pencegahan, edukasi masyarakat, dan penanganan kasus kekerasan di masyarakat. Untuk mengurangi kekerasan terhadap perempuan dan anak, pendekatan preventif dan represif digunakan.

Selain itu, DP3A Kota Semarang juga bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum dan bantuan kepada korban kekerasan. Konsultasi, pendampingan hukum, dan pemulihan diberikan kepada korban kekerasan. Menurut beberapa penelitian, DP3A Kota Semarang memberikan perlindungan kepada anak korban kekerasan melalui berbagai program perlindungan khusus anak, seperti pendampingan, rehabilitasi, dan reintegrasi sosial¹¹.

Selain itu, DP3A melakukan berbagai cara untuk melindungi anak korban kekerasan melalui sosialisasi, pendidikan masyarakat, dan penyediaan layanan pendampingan bagi korban kekerasan. Tujuan dari upaya ini adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perlindungan terhadap perempuan dan anak serta mendorong orang untuk berani melaporkan kekerasan yang terjadi di lingkungan mereka¹². Pemerintah daerah terus melakukan berbagai upaya

⁷ Nadia Adiningrat and Meyniar Albina, "Penerapan Model Pendekatan Deskriptif Dalam Penelitian Pendidikan," 2025, 196–204.

⁸ Nopita Lestari et al., "Eksplorasi Strategi Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif ; Studi Perbandingan Metode" 4, no. 3 (2024): 380–88.

⁹ Heni Julaika Putri and Sri Murhayati, "Metode Pengumpulan Data Kualitatif" 9 (2025): 13074–86.

¹⁰ A. R. Wardhani, N., & Anggraeni, "Upaya Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Semarang Dalam Mencegah Kekerasan Anak," 2024.

¹¹ P. Mariska, D., Yuwanto, & Astuti, "Analisis Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Semarang Dalam Mengatasi Kasus Tindak Kekerasan Seksual Terhadap Anak," *Journal of Politic and Government Studies*, 2025.

¹² Ayu Wulandari et al., "IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN TERHADAP ANAK KORBAN KEKERASAN SEKSUAL DI DP3A KOTA SEMARANG" 4, no. 1 (n.d.): 38–50.

untuk meningkatkan perlindungan korban karena meningkatnya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di berbagai daerah, termasuk di Kota Semarang. Salah satu tindakan yang dilakukan adalah menciptakan pelayanan baru berbasis teknologi yang memudahkan laporan kekerasan kepada masyarakat¹³

DP3A Kota Semarang mengembangkan ASIKKPAK, aplikasi sistem informasi dan komunikasi tindak kekerasan perempuan dan anak, yang merupakan sistem pengaduan berbasis teknologi informasi. Layanan ini merupakan inovasi dalam pelayanan publik. Layanan ini bertujuan untuk membantu masyarakat melaporkan kekerasan terhadap perempuan dan anak dan meningkatkan bagaimana lembaga pelayanan menangani laporan tersebut. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan pengaduan secara lebih mudah, cepat, dan efektif tanpa harus mengunjungi kantor langsung. Layanan ASIKKPAK dibangun karena kebutuhan akan sistem pengaduan yang lebih responsif, transparan, dan mudah diakses. Dengan menggunakan teknologi informasi dalam pelayanan publik, diharapkan proses penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak dapat dilakukan secara lebih cepat dan mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan perlindungan yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Mekanisme Layanan ASIKKPAK

Pemerintah berusaha meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik dengan menggunakan teknologi digital. Digitalisasi layanan memungkinkan pengaduan masyarakat diproses secara lebih cepat, transparan, dan mudah diakses tanpa harus mengunjungi instansi terkait. Sistem pengaduan berbasis teknologi juga dianggap dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan dan mempercepat proses penanganan oleh pemerintah, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih responsif dan akuntabel¹⁴. Pemanfaatan sistem informasi menjadi salah satu strategi penting dalam perlindungan perempuan dan anak dalam membantu masyarakat melaporkan kekerasan di lingkungan sekitar. Dengan membangun sistem pengaduan berbasis digital, masyarakat dapat menyampaikan laporan secara daring melalui platform yang disediakan, yang membuat proses pelaporan lebih praktis dan efisien. Selain itu, sistem ini membantu petugas mengelola data laporan secara lebih sistematis, sehingga proses verifikasi dan tindak lanjut laporan menjadi lebih mudah¹⁵.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang mengembangkan beberapa inovasi pelayanan publik, salah satunya adalah ASIKKPAK, yaitu Aplikasi Sistem Informasi dan Komunikasi Tindak Kekerasan Perempuan dan Anak. Tujuan dari layanan ini adalah untuk membuat masyarakat lebih mudah mengadukan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Masyarakat dapat mengakses layanan pengaduan digital melalui sistem ini dengan mengisi data seperti identitas pelapor, kronologi kejadian, dan data pendukung lainnya. Sebelum melanjutkan penanganan, petugas akan melakukan verifikasi awal untuk memastikan bahwa laporan benar. Selanjutnya, laporan yang telah diverifikasi akan ditangani oleh petugas melalui prosedur penanganan kasus. Ini termasuk mengumpulkan informasi tambahan, bekerja sama dengan lembaga terkait, dan membantu korban jika dibutuhkan. Karena data laporan disimpan secara sistematis dalam sistem informasi instansi pelayanan, sistem layanan pengaduan berbasis digital juga memungkinkan proses pemantauan perkembangan kasus dilakukan dengan lebih efisien. Sistem pengaduan kekerasan yang berbasis teknologi dianggap dapat meningkatkan layanan publik dan membantu proses penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak secara lebih cepat dan terorganisir¹⁶.

Dengan adanya mekanisme layanan pengaduan berbasis digital seperti ASIKKPAK, masyarakat diharapkan dapat lebih mudah mendapatkan layanan perlindungan dan memiliki keberanian untuk

¹³ Ignatius Aji Bagaskara, "Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Semarang Dalam Memberikan Pemenuhan Hak Terhadap Anak Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Pada Masa Pandemi Covid-19" 2, no. 2 (2022): 157–76.

¹⁴ Vita Aprilina et al., "The Role Of Digitalization In Enhancing Public Service Efficiency : Challenges And Opportunities In Managing Public Complaints Through E- Government In Indonesia," 2025.

¹⁵ Dian Abri Adi et al., "Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Berbasis Web Web-Based Information System For Violence Complaints Against Women And Children Services," 2023, <https://doi.org/10.52303/jb.v5i2.124>.

¹⁶ Putri Anjilis Rohmah, Pratomo Setiaji, and Syafiul Muzid, "Pengembangan Multi - Platform System Untuk Layanan Aduan Tindak Kekerasan Dengan Framework CodeIgniter Multi - Platform System Development for Violence Complaint Services Using the CodeIgniter Framework" 14 (2025): 2668–81.

melaporkan kasus kekerasan yang terjadi. Selain itu, sistem ini juga merupakan salah satu jenis inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penanganan pengaduan serta memperkuat upaya perlindungan terhadap perempuan dan anak di tingkat daerah.

Peran Layanan ASIKKPAK dalam Penanganan Kasus Kekerasan

Layanan ASIKKPAK (Aplikasi Sistem Informasi dan Komunikasi Tindak Kekerasan Perempuan dan Anak) merupakan salah satu inovasi digital yang dikembangkan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang untuk mempermudah proses pengaduan, pencatatan, serta penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Aplikasi ini berfungsi sebagai sistem informasi terintegrasi yang digunakan oleh pusat pelayanan terpadu di tingkat kecamatan untuk menginput laporan kasus, melakukan pendampingan, serta memantau perkembangan penanganan kasus secara lebih sistematis dan terdokumentasi dengan baik.

Melalui layanan digital tersebut, masyarakat dapat menyampaikan laporan atau pengaduan terkait kasus kekerasan secara lebih cepat dan mudah. Sistem ini juga memungkinkan petugas untuk melakukan pencatatan data kasus secara terstruktur sehingga mempermudah koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam penanganan korban, seperti kepolisian, tenaga kesehatan, dan pekerja sosial. Pemanfaatan sistem informasi dalam pelayanan pengaduan terbukti dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik karena mempermudah proses pelaporan serta mempercepat tindak lanjut terhadap kasus yang dilaporkan¹⁷.

Selain berfungsi sebagai media pelaporan, ASIKKPAK juga dimanfaatkan sebagai sarana untuk melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap proses penanganan kasus kekerasan. Informasi yang tercatat dalam sistem memungkinkan pihak terkait untuk melihat perkembangan kasus secara lebih terstruktur, sekaligus membantu dalam mengidentifikasi pola kejadian serta kelompok masyarakat yang memiliki kerentanan lebih tinggi terhadap tindak kekerasan. Data tersebut juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan program dan kebijakan perlindungan perempuan dan anak di tingkat daerah. Dengan adanya sistem pengelolaan data yang terintegrasi, proses penanganan kasus dapat dilakukan secara lebih terkoordinasi, sehingga pelayanan yang diberikan kepada korban menjadi lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan perlindungan.

Dengan demikian, layanan ASIKKPAK tidak hanya berperan sebagai media pelaporan, tetapi juga sebagai instrumen manajemen data dan koordinasi dalam penanganan kasus kekerasan. Implementasi layanan ini diharapkan mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan perlindungan serta memperkuat upaya pemerintah daerah dalam memberikan perlindungan yang lebih efektif bagi perempuan dan anak.

Tantangan dalam Implementasi Layanan ASIKKPAK

Meskipun layanan ASIKKPAK memberikan kemudahan dalam proses pelaporan dan penanganan kasus kekerasan, implementasinya masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan literasi digital masyarakat. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan atau akses yang memadai untuk menggunakan aplikasi berbasis digital, sehingga sebagian korban masih mengalami kesulitan dalam menyampaikan laporan melalui sistem tersebut. Kondisi ini dapat menghambat optimalisasi pemanfaatan layanan pengaduan berbasis teknologi.

Selain itu, koordinasi antarinstansi juga menjadi salah satu tantangan dalam implementasi layanan ini. Penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak membutuhkan keterlibatan berbagai pihak, seperti aparat penegak hukum, tenaga kesehatan, lembaga sosial, serta pemerintah daerah. Tanpa koordinasi yang efektif, proses penanganan kasus berpotensi berjalan lambat dan kurang optimal. Dalam praktiknya, layanan perlindungan korban kekerasan sering menghadapi hambatan berupa kurangnya integrasi kerja antar lembaga serta keterbatasan sumber daya yang mendukung proses pendampingan korban. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak memerlukan kerja sama lintas sektor yang kuat agar proses pelayanan, perlindungan, dan pemulihan korban dapat dilakukan secara lebih komprehensif dan

¹⁷ Ester Fransina Daimoye and Susi Marianingsih, "Sistem Informasi Monitoring Dan Evaluasi Pengaduan Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan & Anak Berbasis Web Mobile (Studi Kasus: Dpppa Kota Jayapura)," *Jurnal Teknologi Informasi* 13, no. 1 (2025): 31–38, <https://doi.org/10.58839/jti.v13i1.1562>.

berkelanjutan¹⁸

Tantangan lainnya adalah keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Pengelolaan sistem informasi membutuhkan tenaga yang memiliki kompetensi dalam bidang teknologi informasi serta pemahaman terhadap mekanisme penanganan kasus kekerasan. Apabila kapasitas sumber daya manusia belum memadai, maka proses pengelolaan data dan pelayanan kepada korban dapat menjadi kurang optimal.

Selain faktor teknis, stigma sosial terhadap korban kekerasan juga masih menjadi hambatan dalam proses pelaporan. Banyak korban yang enggan melaporkan kasus yang dialaminya karena rasa takut, malu, atau tekanan dari lingkungan sosial. Hal ini menyebabkan masih adanya kasus kekerasan yang tidak dilaporkan sehingga mempersulit upaya perlindungan terhadap korban.

Upaya Penguatan Layanan ASIKKPAK

Untuk meningkatkan efektivitas layanan ASIKKPAK, diperlukan berbagai upaya penguatan baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia, maupun pemanfaatan teknologi. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan dan cara penggunaan layanan ASIKKPAK. Sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelaporan kasus kekerasan serta mempermudah akses terhadap layanan perlindungan.

Selain itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi aspek penting dalam mendukung keberhasilan implementasi layanan ini. Petugas yang terlibat dalam pengelolaan layanan perlu dibekali pelatihan terkait penggunaan sistem informasi, penanganan korban kekerasan, serta koordinasi lintas sektor. Dengan peningkatan kompetensi tersebut, pelayanan kepada korban dapat dilakukan secara lebih profesional dan responsif.

Upaya penguatan lainnya adalah pengembangan sistem layanan yang lebih terintegrasi dengan berbagai instansi terkait, seperti kepolisian, rumah sakit, dan lembaga layanan sosial. Integrasi sistem informasi memungkinkan proses penanganan kasus dilakukan secara lebih cepat dan efisien, sehingga korban dapat memperoleh perlindungan dan pendampingan secara optimal. Penelitian mengenai strategi perlindungan perempuan dan anak menunjukkan bahwa kolaborasi antarinstansi dan penguatan sistem pelayanan merupakan faktor penting dalam menekan angka kekerasan terhadap kelompok rentan¹⁹.

Dengan adanya berbagai upaya penguatan tersebut, layanan ASIKKPAK diharapkan dapat berfungsi secara lebih optimal sebagai sistem pelayanan pengaduan berbasis digital yang mendukung perlindungan perempuan dan anak di Kota Semarang.

KESIMPULAN

Penelitian dan diskusi yang dilakukan menunjukkan bahwa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang mengembangkan layanan ASIKKPAK (Aplikasi Sistem Informasi dan Komunikasi Tindak Kekerasan Perempuan dan Anak). Layanan ini merupakan salah satu upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam menangani pengaduan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Masyarakat dapat mengajukan pengaduan dengan lebih mudah, cepat, dan efektif tanpa harus datang langsung ke instansi terkait berkat penggunaan teknologi informasi melalui sistem layanan berbasis digital.

Layanan ASIKKPAK dimulai dengan pelaporan masyarakat melalui sistem digital. Kemudian, laporan diverifikasi oleh petugas dan kasus ditangani dengan bekerja sama dengan berbagai pihak terkait. Sistem ini juga mendukung proses pendampingan terhadap korban secara lebih terstruktur sehingga penanganan kasus dapat dilakukan secara lebih responsif dan terkoordinasi. Layanan ASIKKPAK membantu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pengaduan dan

¹⁸ Sri Yuliani, "Efektivitas Pelayanan Penanganan Tindak Kekerasan Pada Perempuan Dan Anak Oleh Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan ' Rekso Dyah Utami ' (P2TPAKK RDU) Daerah Istimewa Yogyakarta" 3 (2023): 182–97.

¹⁹ Rahma Sita Dewi, "Implementasi Strategi Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak (Dp3a) Dalam Menekan Peningkatan Angka Kekerasan Seksual Anak Di Kabupaten Tangerang, Indonesia," *Jurnal Anifa: Studi Gender Dan Anak* 3, no. 2 (2022): 120–37, <https://doi.org/10.32505/anifa.v3i2.4883>.

mempercepat penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Namun, ada beberapa masalah dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat dan jumlah masyarakat yang tidak tahu tentang layanan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Semarang yang telah memberikan dukungan serta informasi selama proses penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.

PERNYATAAN KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam proses penelitian maupun publikasi artikel ini.

PENDANAAN

Penelitian ini tidak memperoleh dukungan pendanaan khusus dari lembaga pemerintah, komersial, maupun organisasi nirlaba.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia. "Adelia et Al, 2024." *Penerapan Standar Pelayanan Pengaduan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Perempuan Dan Anak (Studi Kasus: Uptd Ppa Kota Surabaya)* 2 (2024): 57–73. <https://doi.org/10.572349/kultura.v2i11.4022>
- Adi, Dian Abri, Terttiavini Dona Marcelina, Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Indo, Global Mandiri, Jl Jend, Sudirman No, Kota Palembang, and Sumatera Selatan. "Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Berbasis Web Web-Based Information System For Violence Complaints Against Women And Children Services," 2023. <https://doi.org/10.52303/jb.v5i2.124>.
- Adiningrat, Nadia, and Meyniar Albina. "Penerapan Model Pendekatan Deskriptif Dalam Penelitian Pendidikan," 2025, 196–204. <https://doi.org/10.61104/qz.v2i1.275>
- Aprilina, Vita, Timbul Dompok, Lubna Salsabila, Karol Teovani Lodan, and Universitas Putera Batam. "The Role Of Digitalization In Enhancing Public Service Efficiency : Challenges And Opportunities In Managing Public Complaints Through E- Government In Indonesia," 2025. <https://doi.org/10.62951/ijsw.v2i1.183>
- Bagaskara, Ignatius Aji. "Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Semarang Dalam Memberikan Pemenuhan Hak Terhadap Anak Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Pada Masa Pandemi Covid-19" 2, no. 2 (2022): 157–76. <https://doi.org/10.24167/jhpk.v2i2.5120>
- Daimoye, Ester Fransina, and Susi Marianingsih. "Sistem Informasi Monitoring Dan Evaluasi Pengaduan Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan & Anak Berbasis Web Mobile (Studi Kasus: Dpppa Kota Jayapura)." *Jurnal Teknologi Informasi* 13, no. 1 (2025): 31–38. <https://doi.org/10.58839/jti.v13i1.1562>.
- Dea Nur Salsabila, Nanan Sujana, Thita Moralitha Mazya. "Implementasi Kebijakan Dan Penanganan Perlindungan Perempuan Dan Anak Dari Tindak Kekerasan Di Kota Tangerang," 2024. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10642576>
- Dewi, Rahma Sita. "Implementasi Strategi Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak (Dp3a) Dalam Menekan Peningkatan Angka Kekerasan Seksual Anak Di Kabupaten Tangerang, Indonesia." *Jurnal Anifa: Studi Gender Dan Anak* 3, no. 2 (2022): 120–37. <https://doi.org/10.32505/anifa.v3i2.4883>.
- Diki Dewana, Siti Fatimah, Mukarto Siswoyo, Moh. Taufik Hidayat. "Tec Empresarial Digital Transformation : A Public Service," 2025, 396–419. <https://doi.org/10.1229/tecempresarialjournal.v20i2.530>
- Khairunnisa, Salsabila, Nurliana Cipta Apsari, and Maulana Irfan. "Pemenuhan Hak Anak Dalam Program Foster Care Oleh Orang Tua Asuh Di Lksa Muhammadiyah Darul Ilmi Kota Depok." *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial* 7, no. 1 (2024): 55–65. <https://doi.org/10.24198/focus.v7i1.48802>.

- Lestari, Nopita, Melda Tri Aprisa, Desy Eka, and Citra Dewi. "Eksplorasi Strategi Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif ; Studi Perbandingan Metode" 4, no. 3 (2024): 380–88. <https://doi.org/10.54437/irsyaduna>
- Malahati, F., Ultavia, A., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh. "KUALITATIF : Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi" 11, no. 2 (2023): 341–48. <https://doi.org/10.46368/jpd.v1i12.902>
- Mariska, D., Yuwanto, & Astuti, P. "Analisis Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Semarang Dalam Mengatasi Kasus Tindak Kekerasan Seksual Terhadap Anak." *Journal of Politic and Government Studies*, 2025. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/49773>
- Pusparini, Rani. "Addressing Violence Against Women and Children Through the 'Lapor Pak 129' Innovation." *Journal of Governance and Administrative Reform* 5, no. 1 (2024): 82–96. <https://doi.org/10.20473/jgar.v5i1.53687>
- Putri, Heni Julaika, and Sri Murhayati. "Metode Pengumpulan Data Kualitatif" 9 (2025): 13074–86. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.27063>
- Rohmah, Putri Anjilis, Pratomo Setiaji, and Syafiul Muzid. "Pengembangan Multi - Platform System Untuk Layanan Aduan Tindak Kekerasan Dengan Framework CodeIgniter Multi - Platform System Development for Violence Complaint Services Using the CodeIgniter Framework" 14 (2025): 2668–81. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v14i6.5528>
- Wardhani, N., & Anggraeni, A. R. "Upaya Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Semarang Dalam Mencegah Kekerasan Anak," 2024. <https://doi.org/10.20961/pknp.v19i2.83545>
- Wulandari, Ayu, Nur Abadi, Subaidah Ratna Juita, and Muhammad Iftar Aryaputra. "IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN TERHADAP ANAK KORBAN KEKERASAN SEKSUAL DI DP3A KOTA SEMARANG" 4, no. 1 (n.d.): 38–50. <https://doi.org/10.26623/slr.v4i1.6582>
- Yuliani, Sri. "Efektivitas Pelayanan Penanganan Tindak Kekerasan Pada Perempuan Dan Anak Oleh Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan ' Rekso Dyah Utami ' (P2TPAKK RDU) Daerah Istimewa Yogyakarta" 3 (2023): 182–97. <https://jurnal.uns.ac.id/wacana-publik/article/view/75902>