

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Satgas PPKS Universitas Airlangga Melalui Implementasi Kebijakan

Amidita Ramasari¹, Tiara Artika Sari², Fairuz Irsa Insofia³

¹ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Airlangga

E-mail: fairuz.sa.inshofia-2023@fisip.unair.ac.id, tiara.artika.sari-2023@fisip.unair.ac.id, amidita.ramasari-2023@fisip.unair.ac.id

KEYWORDS

Policy Implementation
Satgas PPKPT

ABSTRACT

This study examines strategies for improving service quality of the Task Force for Prevention and Handling of Violence in Higher Education (Satgas PPKPT) through policy implementation at Airlangga University. Following the transition from Ministry of Education Regulation No. 30/2021 to Regulation No. 55/2024, this research analyzes how these policy changes impact service delivery. Using a qualitative descriptive approach, data was collected through interviews with Airlangga University's PPKPT Task Force team and analysis of relevant policy documents. Results indicate that policy implementation serves as an effective strategy for enhancing service quality through the development of Standard Operating Procedures (SOPs). Improvements were observed across five service quality dimensions: tangibility (provision of dedicated spaces), responsiveness (rapid response to reports), assurance (victim security guarantees), reliability (systematic handling procedures), and empathy (victim-centered services). The research confirms that integrated policy implementation contributes significantly to service quality by creating a safe academic environment, suggesting that similar approaches could benefit other higher education institutions implementing violence prevention programs. This study adds to the limited literature on how policy changes can be leveraged to enhance institutional responses to violence in academic settings.

Kata Kunci

Implementasi Kebijakan
Satgas PPKPT

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji strategi peningkatan kualitas layanan Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Perguruan Tinggi (Satgas PPKPT) melalui implementasi kebijakan di Universitas Airlangga. Menyusul transisi dari Peraturan Menteri Pendidikan No. 30/2021 ke Peraturan No. 55/2024, penelitian ini menganalisis bagaimana perubahan kebijakan ini berdampak pada pemberian layanan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara dengan tim Gugus Tugas PPKPT Universitas Airlangga dan analisis dokumen kebijakan yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP). Peningkatan terlihat pada lima dimensi kualitas layanan: tangible (penyediaan ruang khusus), responsiveness (respon cepat terhadap laporan), assurance (jaminan keamanan korban), reliability (prosedur penanganan yang sistematis), dan empathy (layanan yang berpusat pada korban). Penelitian ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan terpadu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas layanan dengan menciptakan lingkungan akademik yang aman, dan menunjukkan bahwa pendekatan serupa dapat bermanfaat bagi institusi pendidikan tinggi lainnya yang menerapkan program pencegahan kekerasan. Penelitian ini menambah literatur yang terbatas tentang bagaimana perubahan kebijakan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan respon institusi terhadap kekerasan dalam lingkungan akademik.

1. Introduction

Kekerasan seksual menjadi salah satu permasalahan yang tidak dapat luput dari perhatian masyarakat. Permasalahan tersebut dapat terjadi dimana saja, mulai dari tempat ibadah, ruang publik, rumah sakit, hingga lingkungan kampus. Berdasarkan CATAHU (Catatan Tahunan) Kekerasan terhadap Perempuan yang

dilakukan oleh Komnas Perempuan tahun 2022 bahwa sepanjang tahun 2015-2020 Komnas Perempuan menerima 27% dari total pengaduan kekerasan seksual di seluruh lembaga pendidikan terjadi di perguruan tinggi. Sementara itu survei yang dilakukan oleh Mendikbud Ristek pada tahun 2019 menunjukkan bahwa 77% dosen menyatakan “kekerasan seksual

pernah terjadi di kampus” dan 63% dari mereka tidak melaporkan kasus yang diketahuinya kepada pihak kampus. Permasalahan tersebut mendorong Kemendikbud Ristek mengeluarkan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi No. 30 Tahun 2021 tentang Pencegahan Penanganan Kekerasan Seksual di Perguruan Tinggi. Peraturan tersebut sekaligus mengatur pembentukan Satuan Tugas Pencegahan Penanganan Kekerasan Seksual (Satgas PPKS) di Perguruan Tinggi.

Berdasarkan Permendikbud Ristek No. 30 Tahun 2021 tentang Pencegahan Penanganan Kekerasan Seksual di Perguruan Tinggi, Satgas PPKS merupakan bagian dari Perguruan Tinggi yang berfungsi sebagai pusat Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Perguruan Tinggi. Di dalamnya juga tercantum tugas dan wewenang Satgas PPKS, termasuk mensosialisasikan pendidikan kesetaraan gender, kesetaraan disabilitas, pendidikan kesehatan seksual dan reproduksi, serta Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual bagi Warga Kampus. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saragih, dkk (2023) bahwa sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh SATGAS PPKS di Universitas Palangka Raya dapat memberikan ruang lebih besar bagi semua mahasiswa untuk berpikir kritis melalui diskusi tanya jawab dengan narasumber. Oleh karena hal tersebut, keberadaan Satgas PPKS menjadi penting terlebih dalam menciptakan lingkungan kampus yang aman dari kekerasan seksual.

Namun, implementasi SATGAS PPKS di banyak universitas masih menghadapi berbagai kendala. Kurangnya pelatihan, minimnya alokasi dana, serta kurangnya perhatian pimpinan organisasi terhadap tugas SATGAS menjadi hambatan utama (Putra dan Sofiyanti, 2025). Hal tersebut juga didukung oleh Irawan dkk, (2022) bahwa Kendala-kendala yang dihadapi pada saat pengimplementasian kebijakan Permendikbud Ristek No.30 Tahun 2021 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Lingkungan Perguruan Tinggi di Universitas Diponegoro diantaranya, kurangnya sosialisasi dan SDM yang membuat kinerja pelayanan tersebut kurang maksimal. Melihat permasalahan tersebut, Kemendikbud kemudian mencabut Permendikbud Ristek No. 30 Tahun 2021 tentang Pencegahan Penanganan Kekerasan Seksual di Perguruan Tinggi dengan Permendikbud Ristek No. 55 Tahun 2024

tentang Pencegahan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Perguruan Tinggi.

Studi-studi terdahulu mengenai Implementasi kebijakan Permendikbud Ristek No. 55 Tahun 2024 tentang Pencegahan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Perguruan Tinggi. Masih terbatas dalam rekomendasi dalam implementasi kebijakan tersebut, seperti dalam studi yang dilakukan oleh Ginting dkk (2025) yang bertujuan untuk memberikan edukasi mengenai Penyusunan Simpulan dan Rekomendasi Sanksi. Padahal penting untuk diketahui bahwa dalam kebijakan tersebut terdapat poin-poin penting yang diubah dari kebijakan sebelumnya. Perubahan kebijakan tersebut menarik peneliti untuk mengetahui apakah kebijakan tersebut dapat mengatasi permasalahan serta meningkatkan kualitas pelayanan Satgas PPKS sehingga dapat menciptakan lingkungan akademik yang aman.

Mengingat kebijakan ini belum lama menggantikan kebijakan sebelumnya, tidak heran jika masih sedikit perguruan tinggi yang mengimplementasikan Permendikbud Ristek No. 55 Tahun 2024 tersebut. Melalui laman Komnas Perempuan, Mendikti Saintek, Satriyo Soemantri Brodjonegoro, menyampaikan akan memastikan perubahan dan pengawalan Satgas PPKS menjadi PPKPT di perguruan tinggi. Salah satu perguruan tinggi yang telah mengubah nama Satgas PPKS menjadi PPKPT adalah Universitas Airlangga. Oleh karena hal tersebut, peneliti mengerucutkan *research question* pada penelitian ini yaitu: Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Satgas PPKPT Melalui Implementasi Kebijakan di Universitas Airlangga? dengan tujuan untuk memberikan analisis apakah kebijakan tersebut dapat mengatasi permasalahan serta meningkatkan kualitas pelayanan Satgas PPKS sehingga dapat menciptakan lingkungan akademik yang aman.

2. Methods

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi dan menggambarkan strategi peningkatan kualitas layanan Satgas PPKPT Universitas Airlangga. Metode deskriptif ini dipilih untuk memahami secara mendalam bagaimana kebijakan pencegahan kekerasan seksual dapat meningkatkan kualitas pelayanan Satgas PPKPT Universitas Airlangga. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali

persepsi, harapan, dan strategi terkait pelayanan yang diberikan oleh satgas PPKS tersebut. Adapun Lokasi penelitian ini berfokus di Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Perguruan Tinggi (Satgas PPKPT) di Universitas Airlangga.

Data yang digunakan bersumber dari informan dan dokumen. Informan kunci dalam penelitian ini adalah pihak Satgas PPKS Universitas Airlangga. Sementara Dokumen yang digunakan adalah sumber-sumber tertulis seperti penelitian terdahulu, dokumen kebijakan, dan laman berita. Untuk mengumpulkan data tersebut, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik dan peneliti ingin mengetahui secara mendalam melalui responden yang ditanya (Sugiyono, 2008). Wawancara ini menggunakan wawancara semi terstruktur. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang berasal dari internet, brosur, peraturan-peraturan, dan sejenisnya yang berhubungan dengan kebutuhan penelitian. Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Komponen dalam analisis data tersebut terdiri atas kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. Findings and Discussion

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan tim Satgas PPKS Universitas Airlangga, pada tanggal 28 April 2025, menyatakan bahwa Satgas PPKPT Universitas Airlangga telah mengimplementasikan kebijakan Permendikbud Ristek No. 55 Tahun 2024 sehingga yang pada awalnya Satgas PPKS (Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual) menjadi Satgas PPKPT (Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Perguruan Tinggi). Dengan diimplementasikannya kebijakan tersebut, maka ruang lingkup pekerjaan Satgas PPKPT juga bertambah terutama pada variasi laporan yang diterima, sebagaimana yang diungkapkan narasumber, *“Jadi lebih pada ruang lingkup pekerjaannya yang lebih banyak dari sebelumnya, saya rasa semua bentuk kekerasan juga membutuhkan ruang aman. Sebenarnya tidak ada perubahan yang signifikan untuk bentuk pelayanan, lebih kepada variasi laporan yang*

kami terima sesuai dengan ruang lingkup yang diterapkan kemendikbud”

Tidak hanya mengimplementasikan kebijakan terbaru, sejak terbentuknya Satgas PPKS, satuan tugas tersebut telah mengimplementasikan kebijakan sebelumnya yakni Permendikbud Ristek No. 30 Tahun 2021 serta didukung dengan Peraturan Rektor Universitas Airlangga. Pengimplementasian tersebut tentunya memberikan dampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Satgas PPKPT. Mengacu pada teori service quality oleh Parasuraman et al., (1988) kualitas layanan mencakup lima dimensi yakni *tangibility* (wujud fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keamanan), *reliability* (keandalan), dan *empathy* (empati).

Pada dimensi *tangibility*, Satgas PPKPT memiliki fasilitas fisik yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Mulai dari ruangan khusus untuk Satgas, fasilitas ruangan kedap suara, serta rumah aman untuk korban. Penyediaan ruangan kedap suara serta rumah aman tersebut sekaligus memenuhi dimensi *assurance* dimana Satgas PPKPT Universitas Airlangga berupa menjaga keamanan korban yang pada hal ini sebagai pengguna layanan. Kemudian, pada dimensi *responsiveness* Satgas PPKPT berupaya memberikan respon dari pelaporan dengan secepat mungkin bahkan sebelum 1 kali 24 jam. Dimensi *responsiveness* menjadi bagian yang cukup krusial bagi pemberian layanan Satgas PPKPT yang juga menunjukkan keandalan pelayanan yang diberikan oleh Satgas PPKPT Universitas Airlangga. Selain hal tersebut, dimensi *reliability* juga tercermin pada adanya prosedur penanganan kasus yang sistematis serta bekerja sama dengan pihak-pihak terkait seperti Psikolog dan Psikiater dalam pemberian layanannya. Dimensi terakhir, dimensi *empathy* yang tidak kalah pentingnya. Layanan yang diberikan Satgas PPKPT berpusat pada korban dengan memberikan pelayanan spesifik sesuai kebutuhan korban serta kepekaan pada kondisi psikis korban.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan nya, Satgas PPKPT Universitas Airlangga juga terbuka dengan *feedback* yang diberikan korban maupun pelaku. Melalui *feedback* tersebut, Satgas PPKPT terus berbenah dan berupaya memberikan pelayanan yang prima bagi pengguna layanan.

“Jadi setelah itu kami memperbaiki, kami berterima kasih kepada korban yang berkenan memberikan feedback karena

memang kalau tidak dikasih tau seperti itu, kami mungkin ngga aware kalau apa yang kami lakukan membuat mereka tidak nyaman.”

Selain responsif terhadap *feedback*, tindakan yang diambil oleh Satgas PPKPT dalam merespon perubahan kebijakan turut menjadi strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Satgas PPKPT. Tindakan tersebut berupa pembuatan SOP terbaru yang menjadi tindak lanjut dari berlakunya Permendikbud Ristek No. 55 Tahun 2024.

“Pada perumusan sop sebagai panduan teknis sebagai turunan untuk kami di satgas dari permendikbud yang baru, karena kami tentu saja merumuskan tidak hanya 1 tapi juga 5 bentuk kekerasan yang lain, technical nya seperti apa.”

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwasannya kebijakan menjadi salah satu hal yang dapat diimplementasikan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, Satgas PPKPT Universitas Airlangga telah mengimplementasikan tiga kebijakan yakni Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi No.30 Tahun 2021, Peraturan Rektor Universitas Airlangga, dan Peraturan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi No. 55 Tahun 2024. Ketiga kebijakan tersebut kemudian ditindaklanjuti sebagai dasar perumusan Standar Operasional Pelayanan (SOP) Satgas PPKPT Universitas Airlangga dalam memberikan pelayanan prima. Selain itu, dukungan yang diberikan oleh Universitas Airlangga melalui kebijakan Keputusan Rektor Nomor 1429/UN3/2022 juga meningkatkan kualitas pelayanan dengan diaturnya pendanaan untuk Satgas PPKPT Universitas Airlangga. Implementasi kebijakan tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga terbukti melalui hasil observasi peneliti terkait fasilitas fisik yang diberikan oleh Satgas PPKPT serta Layanan Psikolog dan Psikiater gratis bagi korban.

Hasil penelitian tersebut juga didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riani (2021) dimana salah satu strategi untuk meningkatkan pelayanan adalah menciptakan kebijakan pelayanan publik yang tidak terlalu prosedural dan berbelit-belit. Adanya kebijakan-kebijakan tersebut akan mendukung terselenggaranya peningkatan pelayanan yang diberikan. Pada penelitian tersebut juga

dijelaskan bahwa untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang kurang maksimal, diperlukan standar pelayanan minimal juga bertujuan untuk memberikan jenis pelayanan beserta transparansi dan akuntabilitasnya.

Selain itu juga didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Muslim (2022) yang menyoroti penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang disusun sejak tahun 2020 untuk mengelola harapan dan keinginan masyarakat dalam pelayanan publik supaya cepat, mudah, tidak berbelit belit, transparan dan profesional. Dengan telah disahkannya SOP ini, maka pelayanan publik harus sesuai SOP ini dan diharapkan pelayanan publik menjadi cepat dan transparan. Selain itu juga Penyediaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan publik dapat dipenuhi melalui alokasi penyusunan anggaran setiap tahunnya. Terpenuhinya sarana dan prasarana ini menyebabkan masyarakat menjadi mudah dan nyaman terhadap pelayanan publik.

4. Conclusion

Kesimpulan dari penelitian ini adalah strategi peningkatan kualitas pelayanan Satgas PPKPT Universitas Airlangga melalui implementasi kebijakan dengan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai turunan dari kebijakan tersebut. Dari SOP tersebut dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri sesuai dengan dimensi teori kualitas pelayanan.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya adalah dengan melibatkan lebih banyak pihak sebagai narasumber seperti, pengguna layanan, dan pembuat kebijakan, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih komprehensif.

5. Acknowledgement

Penelitian ini didukung oleh Universitas Airlangga, khususnya melalui dukungan dari *Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual (Satgas PPKS) UNAIR*. Kami menyampaikan terima kasih kepada rekan-rekan dari Satgas PPKS UNAIR atas kontribusi mereka dalam bentuk wawasan, akses data, serta keahlian di lapangan yang sangat membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

Komitmen mereka dalam menciptakan lingkungan akademik yang aman dan inklusif menjadi landasan penting dalam pengembangan studi ini, meskipun mereka mungkin tidak sepenuhnya sependapat dengan seluruh interpretasi atau kesimpulan yang disampaikan dalam tulisan ini.

6. References

Syifa Salsabila Irawan, Astuti, P. and Supratiwi (2024) 'Tindak Lanjut Kebijakan Permendikbud Ristek Nomor 30 Tahun 2021 Dalam Upaya Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di Universitas Diponegoro', *Journal of Politic and Government Studies*, pp. 53–54.

Ginting, Y.P. and Indradewi, A.A. (2025) 'EDUKASI MEKANISME PENYUSUNAN SIMPULAN DAN REKOMENDASI SANKSI (MENAKAR SANKSI) KASUS KEKERASAN SEKSUAL DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI', 4(11), pp. 2195–2204.

Riani, N.K. (2021) 'STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK', *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), p. 6.

Abdullah, M.F., Mohamad Khan, N.R. and Ibrahim, M.A. (2022) 'Exploring the Influence of SERVQUAL Dimensions of Reliability, Responsiveness and Assurance towards Consumers Loyalty: The Mediating Effect of Commitment-Trust Relationship Marketing Theory', *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(11), pp. 1580–1591. Available at: <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i11/15058>.

Saragih, O.K., Yanur, M. and Silalahi, J.N. (2023) 'Sosialisasi dan Edukasi Peran Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual (SATGAS PPKS) Terhadap Resiliensi Mahasiswa Korban Kekerasan Seksual di Universitas Palangka Raya', *Jurnal Masyarakat Madani Indonesia*, 2(4), pp. 510–521. Available at: <https://doi.org/10.59025/js.v2i4.177>.

Bahri, S., Amri, A. and Siregar, A.A. (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn Bpjs Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)', *Industrial Engineering Journal*, 11(2). Available at: <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>.

Annisa Tri Wahyuni, Triwulandari SD and Rina Fitriana (2023) 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Bank BJB KCP Fatmawati Menggunakan Metode Service Quality, Six Sigma dan Quality Function Deployment', *Jurnal Teknik Industri*, 13(3), pp. 211–222. Available at: <https://doi.org/10.25105/jti.v13i3.19142>.

Bagus Suardika, I., Indriani, S. and Muhammad (2022) 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo', *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 5(1), pp. 66–72.

Muslim, M. (2022) 'STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)', *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 4(1), p. 31. Available at: <https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>.