

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL NAYAKA PRANA DALAM PENANGANAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK DI KOTA DENPASAR

Kadek Dwi Sugiantari¹, I Putu Adi Permana Putra^{2*}

^{1),2)} Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Warmadewa

Email Correspondence*: permanaputra@warmadewa.ac.id

ABSTRACT

Denpasar City faces a significant challenge with the fluctuating prevalence of violence against women and children, positioning the region as the epicenter with the highest rates of such incidents in Bali Province. This complexity is further exacerbated by the iceberg phenomenon, driven by the limitations of conventional reporting systems, pervasive social stigma, and survivors' apprehensions regarding identity confidentiality. As a strategic intervention, the Denpasar City Government initiated the Nayaka Prana Service in 2020, an innovative public service governance approach adopting a hybrid model to synergize online and offline ecosystems. This study aims to analyze the quality of this digital service using an e-government approach through a descriptive qualitative method. Data were collected via non-participant observation, document analysis, and in-depth interviews with eight key informants. The analytical framework was constructed based on the E-Government Quality (E-GovQual) model. The findings confirm that the institution has successfully achieved operational reliability through cross-channel consistency, ensuring no disparity in service quality between online and offline reporting mechanisms. Regarding information dissemination, the use of social media has proven to act as an effective psychological catalyst, reducing survivors' procedural uncertainty and organically expanding information reach. The novelty of this research lies in demonstrating that effective e-government services for protecting vulnerable groups are not defined by standalone, techno-centric solutions. Instead, success relies on bureaucratic agility in adopting commodity technologies integrated with humanistic interventions, culminating in a victim-centered hybrid model. This study proves that the inherent limitations of digital systems in addressing psychological trauma must be fundamentally supplemented by profound interpersonal empathy. Consequently, the success of digital transformation within the social protection sector heavily depends on the synergy between IT infrastructure efficiency and cross-sectoral service excellence.

Keywords: *E-Government, E-Government Quality, Violence Against Women and Children, Nayaka Prana Service, Public Service.*

ABSTRAK

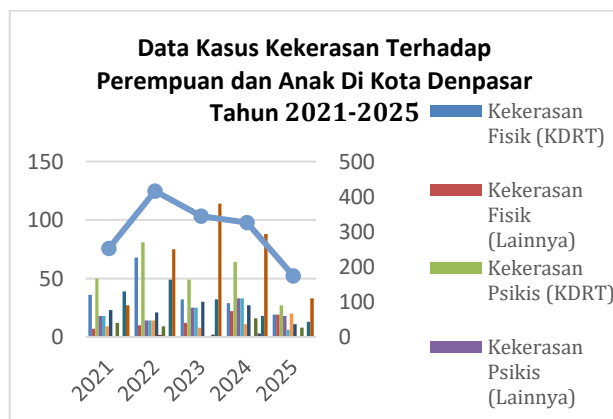
Tantangan prevalensi kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang fluktuatif terjadi di Kota Denpasar mempoisiskan wilayah ini sebagai episentrum tingkat kekerasan tertinggi di Provinsi Bali. Kompleksitas ini diperparah oleh fenomena gunung es, akibat limitasi sistem pelaporan konvensional, belenggu stigma sosial, serta kekhawatiran penyintas terhadap jaminan kerahasiaan identitas. Sebagai manifestasi intervensi strategis, Pemerintah Kota Denpasar menginisiasi Layanan Nayaka Prana sejak tahun 2020, sebuah inovasi tata kelola pelayanan publik yang mengadopsi model hibrida guna mensinergikan ekosistem daring dan luring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan digital dengan pendekatan e-government melalui metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipan, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam terhadap delapan informan kunci. Kerangka analitis dikonstruksi melalui model *E-Government Quality*. Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa institusi berhasil mengaktualisasikan keandalan operasional melalui mutu layanan lintas kanal (*cross-channel consistency*), yang menjamin ketiadaan disparitas kualitas antara pelaporan daring dan luring. Pada aspek informasi, pemanfaatan media sosial terbukti berfungsi sebagai katalisator psikologis yang efektif mereduksi ketidakpastian prosedural penyintas serta meningkatkan keterjangkauan informasi secara organik. Kebaharuan penelitian ini menunjukkan bahwa layanan e-government terhadap perlindungan kelompok rentan tidak direpresentasikan oleh teknologi mandiri (*techno-centric*), melainkan pada kelenturan birokrasi mengadopsi teknologi komoditas (*commodity technologies*) yang diintegrasikan dengan intervensi humanis. Hal ini menjadi sebuah model hibrida yang berpusat pada korban (*victim-*

centered hybrid model). Studi ini membuktikan bahwa batasan inheren sistem digital dalam merespons trauma psikologis mutlak harus disubstitusi dengan kedalaman empati interpersonal. Sehingga, keberhasilan transformasi digital di sektor perlindungan sosial sangat bergantung pada sinergi antara efisiensi infrastruktur IT dengan pelayanan prima lintas sektor.

Kata Kunci: *E-Government, E-Governemnt Quality, Kekerasan Perempuan dan Anak, Layanan Nayaka Prana, Pelayanan Publik*

A. PENDAHULUAN

Posisi strategis Kota Denpasar sebagai daerah urban dan sekaligus menjadi Kota Layak anak menyisakan paradoks tersendiri dalam aspek keamanan sosial. Karakteristik kawasan yang padat dan heterogen menghadirkan tantangan multidimensi. Meskipun kerangka kebijakan perlindungan telah terbentuk, akan tetapi data lapangan mengidentifikasi masih tingginya urgensi penanganan kekerasan berbasis gender dan anak. Dualisme antara komitmen kebijakan dan realitas sosial ini terekam jelas dalam data Unit Pelaksana Teknik Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA), yang memperlihatkan tren kasus yang belum stabil dan membutuhkan atensi khusus sebagaimana tertera pada grafik berikut.



Grafik 1. Data Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Kota Denpasar Tahun 2021-2025 (Sumber: Dokumen Arsip UPTD PPA Kota Denpasar, 2025)

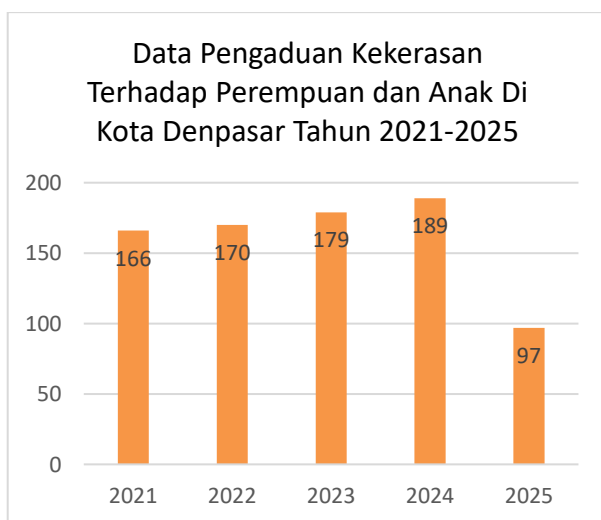
Merujuk pada grafik di atas, tren kasus kekerasan di Kota Denpasar menunjukkan pola fluktuatif yang tajam. Lonjakan signifikan

tercatat pada tahun 2022 yang mencapai titik tertinggi sebanyak 416 kasus, meningkat jauh dibandingkan pada tahun 2021 yang mencatat sebanyak 262 kasus. Setelah periode puncak tersebut, terjadi penurunan kuantitas kasus secara berturut-turut pada tahun 2023 dan 2024, masing-masing menjadi 367 dan 326 kasus. Namun, dengan tercatatnya 174 kasus hanya pada semester I tahun 2025, urgensi penanganan tetap tinggi mengingat Kota Denpasar menjadi penyumbang kasus yang cukup banyak di Provinsi Bali. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kota Denpasar menanggung beban urgensi sosiologis berupa kerentanan terhadap kekerasan berbasis gender dan anak.

Merujuk pada hasil riset terdahulu menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan data yang mencolok dan mengidentifikasi adanya fenomena ‘gunung es’ dalam kasus kekerasan yang terjadi Rajaswari Dewi et al., (2023). Sebagian besar kasus tidak terdeteksi akibat kombinasi hambatan struktural dan kultural. Secara struktural, prosedur pelaporan konvensional yang birokratis dan mengharuskan tatap muka menjadi disinsentif bagi korban yang mengkhawatirkan privasi. Secara kultural, tekanan untuk menjaga aib keluarga di tengah masyarakat patriarki serta kurangnya diseminasi informasi mengenai akses layanan perlindungan, secara efektif membungkam korban dan menekan angka pelaporan resmi. Selain itu, terbatasnya informasi mengenai layanan dan hak-hak

korban menyebabkan banyak korban tidak mengetahui jalur pelaporan yang tersedia.

Merespon urgensi peningkatan layanan perlindungan, sebagai bentuk intervensi strategis dalam mengatasi kesenjangan data dan akses layanan, Pemerintah Kota Denpasar meluncurkan inovasi Nayaka Prana pada tahun 2020 melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan, Pelindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB). Inisiatif ini memiliki landasan yuridis yang kuat, mengacu pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan diperkuat oleh Peraturan Walikota Denpasar No. 22 Tahun 2023 tentang Desa Ramah Perempuan dan Peduli Anak (DRPPA). Melalui adopsi model pelayanan hibrida (*hybrid service*), Nayaka Prana mengintegrasikan kanal konvensional dan digital (*multi-channel platform*) seperti WhatsApp, Google Form, Website, hingga Hotline. Transformasi digital ini terbukti efektif dalam mendisrupsi barrier aksesibilitas, sehingga mendorong peningkatan partisipasi publik dalam pelaporan kasus secara signifikan, sebagaimana terefleksi dalam grafik berikut.



Grafik 2. Data Pengaduan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Kota Denpasar Tahun 2021-2025 (Sumber: Dokumen Arsip UPTD PPA Kota

Denpasar, 2025)

Data pengaduan masyarakat terkait kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Denpasar menunjukkan tren eskalasi konsisten dari tahun ke tahun. Efektivitas perluasan kanal pengaduan terkonfirmasi melalui peningkatan volume laporan yang diterima secara bertahap. Tercatat mulai dari 166 pengaduan pada tahun 2021, angka ini bergerak naik secara linear menjadi 170 pengaduan tahun 2022, 179 pengaduan tahun 2023, hingga mencapai titik tertinggi dalam empat tahun terakhir sebanyak 189 pengaduan pada tahun 2024. Data ini menampilkan adanya tren partisipasi publik melakukan pelaporan melalui layanan pengaduan nayaka prana. Hal ini diproyeksikan berlanjut pada tahun 2025, mengingat data Semester I saja telah mencatat 97 pengaduan, dimana angka yang berpotensi melampaui total tahunan sebelumnya. Namun, apabila dikomparasikan dengan data jumlah kasus, terdapat disparitas kuantitatif yang mencolok. Kesenjangan ini mengindikasikan adanya asimetri antara keberhasilan peningkatan aksesibilitas pelaporan dengan kapasitas penanganan kasus yang komprehensif dan tuntas, sehingga menyisakan celah dalam rantai pelayanan perlindungan.

Urgensi penelitian ini mencoba untuk memfokuskan bahwa literatur akademik mengenai digitalisasi pelayanan publik selama ini didominasi oleh studi pada sektor administratif-prosedural yang bersifat teknokratis. Sebaliknya, diskursus mengenai implementasi layanan digital pada ranah yang sensitif dan membutuhkan pendekatan humanis khususnya penanganan kekerasan berbasis gender dan perlindungan anak yang masih sangat terbatas. Bertolak dari fenomena tersebut, realitas empiris di Kota Denpasar menunjukkan urgensi yang nyata; fluktuasi kasus yang ekstrem, serta tingginya angka

'gunung es' mengindikasikan bahwa intervensi teknologi semata mungkin belum cukup. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menelaah secara kritis Nayaka Prana sebagai pelayanan publik pengaduan berbasis digital yang telah dijalankan. Guna merespons kesenjangan data (data gap) antara laporan yang diterima dengan realitas insiden. Analisis akan diarahkan pada kualitas pelayanan untuk memastikan bahwa transformasi digital tidak hanya sekadar memindahkan prosedur manual ke daring, tetapi benar-benar efektif menjangkau korban yang selama ini tidak terdeteksi. Penelitian ini akan dianalisis menggunakan pendekatan model *E-Government Quality (E-GovQual)* dari Papadomichelaki dan Mentzas (2012) dalam Masitoh & Handrian, (2024) dengan enam dimensi yaitu Kemudahan Pengguna; Kepercayaan; Fungsi Interaksi; Keandalan; Konten dan Tampilan Informasi; serta Dukungan Masyarakat.

B. KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka dalam penelitian ini digunakan untuk menguraikan konsep dan teori yang relevan dengan kualitas layanan *e-government* dalam pelayanan publik. Selain itu, kajian pustaka juga menelaah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan implementasi layanan digital pemerintah guna mengidentifikasi kesenjangan penelitian.

E-Government Quality (E-GovQual)

E-Government Quality (E-GovQual) merupakan model pengukuran kualitas layanan *e-government* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas sejak tahun 2011. Model ini lahir dari adaptasi teori kualitas pelayanan konvensional (SERVQUAL) ke dalam konteks layanan publik berbasis teknologi digital. Menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012) dalam (Masitoh & Handrian, 2024) *e-GovQual* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat melalui

platform elektronik. Model ini terbagi dalam enam dimensi utama, yaitu: (1) Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*), yang mengukur tingkat kemudahan akses dan navigasi sistem bagi masyarakat; (2) Kepercayaan (*Trust*), yang menilai keyakinan pengguna terhadap keamanan data dan kerahasiaan sistem; (3) Fungsi Interaksi (*Functionality of the Interaction*), yang mengevaluasi efektivitas komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat; (4) Keandalan (*Reliability*), yang mengukur konsistensi, stabilitas, dan ketepatan waktu respons sistem; (5) Konten dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*), yang menilai kualitas, relevansi, dan keterbacaan informasi yang disajikan; serta (6) Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*), yang mengevaluasi ketersediaan mekanisme bantuan bagi pengguna yang mengalami kendala. Keenam dimensi ini secara bersama-sama memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan *e-government* dari perspektif pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dan menggunakan kerangka *E-GovQual* telah menjadi acuan dalam penelitian ini. Wiranda et al. (2025) dalam penelitian yang berjudul “Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Denpasar Utara” menggunakan teori *e-GovQual* dari Papadomichelaki dan Mentzas untuk menilai kualitas pelayanan administrasi pernikahan berbasis digital. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa SIMKAH mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, meskipun masih memerlukan perbaikan teknis serta peningkatan literasi digital masyarakat. Faqih & Rahman, (2025) dalam penelitian “*Electronic Service Quality Pada Pelayanan Kependudukan Digital di Kota Depok Berbasis Aplikasi Depok Single Window*” juga menerapkan enam dimensi *e-GovQual* untuk mengukur kualitas layanan kependudukan digital. Hasilnya menunjukkan bahwa layanan tergolong baik, namun masih memerlukan peningkatan teknis dan pemeliharaan sistem. Penelitian ini

menawarkan kebaruan dengan menganalisis implementasi *e-government* dalam konteks layanan yang bersifat sensitif dan humanis, yaitu penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Berbeda dari penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya mengkaji *e-government* pada sektor layanan administratif, studi ini menekankan aspek kerahasiaan, kepercayaan, responsivitas, dan model *hybrid* dalam ekosistem digital yang kompleks.

Konsep Layanan Nayaka Prana

Nayaka Prana adalah inovasi layanan publik yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Denpasar melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Denpasar sejak tahun 2020. Layanan ini hadir sebagai respons atas tingginya angka kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Denpasar, yang menjadikan kota ini sebagai penyumbang kasus terbanyak di Provinsi Bali. Landasan yuridis layanan ini mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 22 Tahun 2023 tentang Desa Ramah Perempuan dan Peduli Anak (DRPPA).

Nayaka Prana menerapkan model pelayanan *hybrid* yang mengintegrasikan sistem online dan offline guna menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok rentan. Secara digital, layanan ini dapat diakses melalui WhatsApp UPTD PPA, Google Form, Website PRO Denpasar, Call Center Pusdalops 112/223333, serta Hotline SAPA 129 KemenPPPA. Selain pelaporan digital, layanan ini juga menyediakan tim penjangkauan langsung menggunakan Mobil Perlindungan (MOLIN). Nayaka Prana memiliki enam pilar layanan, yaitu Pengaduan Masyarakat, Penjangkauan Korban, Pengelolaan Kasus, Penampungan Sementara, Mediasi, dan Pendampingan Korban. Dengan pendekatan komprehensif ini, Nayaka Prana tidak hanya menangani dampak kekerasan secara langsung, tetapi juga berupaya membangun kesadaran kolektif masyarakat

dalam menciptakan lingkungan yang aman dan bebas kekerasan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini didesain menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih guna mengeksplorasi secara mendalam penerapan *e-government* pada Layanan Nayaka Prana dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Denpasar. Metode ini tidak berfokus pada pengukuran angka atau data statistik, melainkan pada makna, proses, dan pengalaman (Sugiyono, 2023). Melalui pendekatan ini bertujuan untuk memahami konstruksi makna, proses, dan pengalaman dalam layanan publik berbasis digital. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu: observasi non-partisipan untuk mengamati pelayanan publik berbasis digital pada layanan Nayaka Prana secara langsung tanpa keterlibatan peneliti dalam aktivitas partisipan; wawancara semi-terstruktur dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*; dan dokumentasi seperti SOP, arsip data kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Denpasar, serta dokumen resmi kebijakan. Adapun informan penelitian diantaranya: Kepala UPTD PPA Kota Denpasar sebagai informan kunci yang memberikan informasi mengenai keseluruhan sistem; Konselor Psikologis dan Hukum UPTD PPA sebagai informan utama terkait pendampingan korban; Korban kekerasan yang mewakili masing-masing wilayah Denpasar Selatan, Barat, Timur, dan Utara sebagai informan utama yang memberikan perspektif langsung; dan Direktur PPA Yayasan Gerasa Bali sebagai informan pendukung yang menjadi mitra kolaboratif dalam sistem layanan perlindungan. Teknik analisis data yang digunakan melalui analisis data kualitatif. Menurut John W. Creswell dan J. David Creswell (2018) dalam Mouw, (2022) terdapat enam langkah proses analisis data kualitatif yaitu: mengolah data; membaca keseluruhan data; melakukan pengodean; mengembangkan tema; menyajikan hasil analisis; dan memaknai hasil analisis.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi layanan Nayaka Prana di Kota Denpasar sebagai respon strategis yang dilakukan pemerintah daerah dalam menghadapi kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang terus menunjukkan tren fluktuatif. Berdasarkan pada temuan data di lapangan, penerapan layanan berbasis digital ini tidak hanya mengubah mekanisme teknis pelaporan, tetapi juga membawa implikasi signifikan terhadap interaksi antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Bagian ini mencoba untuk mengalaborasi temuan penelitian akan kualitas Layanan Nayaka Prana, dengan menelaah integrasi sistem *hybrid* (daring dan luring) dijalankan. Analisis berikut ini akan membedah secara rinci aspek-aspek kualitas pelayanan publik berbasis digital guna mengidentifikasi keberhasilan maupun hambatan yang masih ditemui dalam operasionalnya.

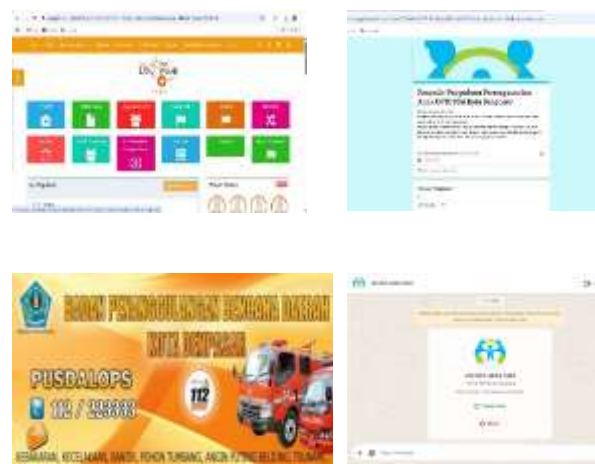
KUALITAS LAYANAN NAYAKA PRANA MELALUI MODEL E-GOVQUAL

Transformasi digital dalam layanan penanganan kekerasan seharusnya tidak hanya terfokus pada standar kualitas yang sekadar akan ketersediaan infrastruktur teknologi, akan tetapi harus mampu menjamin aksesibilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi kelompok rentan. Pada konteks ini, kerangka analisis yang digunakan melalui model *Electronic Government Quality* (E-GovQual) menjadi pisau bedah untuk menganalisis kualitas layanan dari perspektif pengguna, serta memotret persepsi akan kualitas interaksi layanan digital yang tidak hanya fokus pada aspek teknik, melainkan juga fungsionalitas serta kepercayaan. Guna memberikan gambaran yang holistik, uraian analisis dilakukan secara sistematis berdasarkan enam dimensi dan disajikan sebagai berikut.

1) Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Indikator kemudahan pengguna dalam evaluasi e-government merepresentasikan

tingkat aksesibilitas sistem bagi masyarakat. Indikator ini mengukur sejauh mana sistem *e-government* mudah digunakan oleh masyarakat, mencakup antarmuka, navigasi, dan ketersediaan panduan. Dalam ekosistem Layanan Nayaka Prana, parameter aksesibilitas ini berimplikasi sangat krusial. Mengingat tingginya sensitivitas kasus kekerasan dan kondisi psikologis korban yang kerap berada dalam fase trauma atau tertekan, *platform* pelaporan menuntut desain yang intuitif dan nirkendala. Adapun temuan penelitian disajikan sebagai berikut.



Gambar 1. Kanal Digital Layanan Nayaka Prana

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2025

Keberagaman kanal ini mencerminkan upaya UPTD PPA memberikan fleksibilitas akses bagi masyarakat dengan berbagai tingkat literasi digital dan preferensi komunikasi. Dari berbagai kanal yang tersedia, *WhatsApp* dan *Google Form* menjadi yang paling banyak digunakan karena sudah sangat familiar dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Terdapat beberapa temuan hasil penelitian melalui wawancara sebagai data primer, sebagaimana disajikan sebagai berikut.

"Saya melaporkan kejadian saya melalui WhatsApp. Proses pelaporannya mudah sih dan gak membingungkan. Respons petugasnya juga cepat dan ngasih penjelasan yang jelas, jadi laporan saya bisa langsung ditindaklanjuti. (Wawancara pada, Sabtu 27 Desember 2025)"

"Sampai saat ini kami memang belum menyediakan panduan penggunaan khusus untuk mengakses Layanan Nayaka Prana secara online. Tapi, karena kanal yang digunakan seperti WhatsApp dan Google Form sudah umum dan familiar di masyarakat, jadinya layanan tersebut dapat digunakan secara langsung tanpa ada kendala. (Wawancara bersama Kepala UPTD PPA, Jumat 21 November 2025)"

"Saya datang langsung ke UPTD karena merasa lebih nyaman berbicara langsung dengan petugas. (Wawancara pada, Jumat 19 Desember 2025)"

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Layanan Nayaka Prana secara aktif mengakomodasi keragaman kanal pengaduan masyarakat. Hal ini dikonfirmasi oleh Kepala UPTD PPA Kota Denpasar yang merincikan integrasi infrastruktur pelaporan ke dalam berbagai platform alternatif, mulai dari layanan pesan instan (WhatsApp UPTD PPA), Google Form, Website PRO Denpasar, *Call Center* PUSDALOPS 112/223333, hingga tautan dengan Hotline SAPA 129 KemenPPPA. Dari berbagai opsi tersebut, analisis terhadap pengalaman korban memperlihatkan bahwa penggunaan WhatsApp menawarkan tingkat efisiensi yang paling tinggi. Aplikasi ini meminimalisasi hambatan navigasi (*navigational barriers*), sehingga korban terbebas dari prosedur pelaporan yang berbelit dan mendapatkan respons afirmatif yang cepat dari petugas layanan. Akselerasi penanganan ini merupakan kebutuhan absolut mengingat korban kekerasan kerap berada dalam kondisi tekanan psikologis ekstrem yang menuntut pertolongan segera. Kemudahan ini juga ditopang oleh habitus digital masyarakat Indonesia yang telah terbiasa berinteraksi melalui platform tersebut. Secara substansial, integrasi kanal digital ini tidak hanya memperluas akses, tetapi juga melakukan pemangkasan rantai birokrasi (debirokratisasi) pelaporan menjadi lebih ringkas dan responsif

Pada dimensi panduan layanan, hasil analisis menunjukkan belum tersedianya instrumen panduan spesifik untuk memfasilitasi pengguna Layanan Nayaka Prana. Penjelasan Kepala UPTD PPA merefleksikan adanya asumsi institusional bahwa pemanfaatan aplikasi populer secara otomatis mereduksi urgensi pembuatan manual teknis. Walaupun bersifat praktis, asumsi ini rentan berbenturan dengan realitas ketimpangan literasi digital (*digital divide*). Terkhusus bagi kelompok rentan secara demografis, seperti pengguna berusia lanjut atau yang berdomisili di wilayah terpencil. Ketiadaan panduan komprehensif justru menciptakan barrier aksesibilitas (*accessibility barrier*). Triangulasi data observasi dan wawancara dengan informan penyintas lintas latar belakang mempertegas adanya kesenjangan literasi tersebut, yang bermuara pada tingginya preferensi terhadap metode pelaporan tatap muka (*offline*). Kesaksian penyintas mengindikasikan bahwa interaksi langsung di kantor UPTD memberikan afirmasi psikologis dan rasa aman yang belum sepenuhnya terfasilitasi oleh medium digital. Realitas empiris ini menegaskan bahwa konsep 'kemudahan' dalam layanan perlindungan tidak dapat direduksi sekadar pada fungsionalitas teknis (*technical usability*), melainkan sangat bergantung pada terpenuhinya keamanan emosional (*psychological safety*) korban selama proses pengaduan."

Kondisi ini menunjukkan bahwa secara teknis *e-government* pada Layanan Nayaka Prana telah memenuhi kriteria kemudahan pengguna, namun secara praktis belum optimal. Kemudahan akses digital saja tidak cukup mengatasi hambatan psikologis korban dan kebutuhan interaksi langsung dalam layanan humanis. Temuan ini mengonfirmasi pandangan Indrajit (2006) dalam Muliawaty & Hendryawan, (2020) bahwa keberhasilan *e-*

government tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga tingkat pemanfaatan dan persepsi manfaat oleh masyarakat. Dengan demikian, meskipun aspek kemudahan pengguna secara teknis terpenuhi, kemudahan penggunaan dalam praktik pemanfaatan layanan masih belum optimal dan perlu ditingkatkan.

2) Kepercayaan (*Trust*)

Dimensi kepercayaan (*trust*) dalam kerangka kualitas *e-government* merepresentasikan derajat keyakinan publik terhadap integritas sistem, jaminan perlindungan data pribadi (*data privacy*), serta komitmen institusional dalam menjaga kerahasiaan pelapor. Dalam konteks operasional Layanan Nayaka Prana yang secara spesifik menangani isu sensitif kekerasan berbasis gender dan anak, variabel kepercayaan bergeser dari sekadar metrik kepuasan menjadi determinan absolut. Hal ini didasari oleh kerentanan posisi penyintas; di mana jaminan kerahasiaan identitas berkorelasi langsung dengan keamanan fisik dari potensi ancaman pelaku, sekaligus menjadi fondasi kenyamanan psikologis (*psychological safety*) korban saat memecah kebungkaman (*breaking the silence*). Berkaitan dengan urgensi tersebut, sintesis temuan data di lapangan mengonfirmasi dinamika kepercayaan masyarakat terhadap tata kelola layanan ini sebagai berikut.

"Saya merasa aman, soalnya sebelum melapor saya memang diminta menyetujui formulir persetujuan. Di situ sudah dijelaskan kalau data saya itu bersifat rahasia dan hanya untuk UPTD. Terus juga dijelasin kalau sebagian data bisa dipakai untuk perbaikan layanan atau penelitian, tapi tanpa mencantumkan identitas saya. (Wawancara pada, Senin 29 Desember 2025)"

"Saya percaya kasus yang saya laporkan akan ditindaklanjuti dengan serius. Setelah saya melapor, petugas memberikan respons yang

jelas dan juga cepat. Selain itu saya juga diberikan pendampingan oleh petugas, jadi saya merasa laporan saya benar-benar diperhatikan. (Wawancara pada, Sabtu 27 Desember 2025)"

Sebagai bentuk triangulasi, wawancara juga dilakukan bersama UPTD PPA dalam merespon dimensi kenyamanan sebagai berikut:

"Kami pihak UPTD sangat menjamin kerahasiaan identitas pelapor dan korban dalam Layanan Nayaka Prana. Data pribadi korban hanya bisa diakses oleh kami yang berwenang. Ini dilakukan supaya informasi korban tetap aman dan hanya digunakan untuk proses pendampingan dan penanganan kasus. (Wawancara pada Jumat, 21 November 2025)"

"Sejak Layanan Nayaka Prana diluncurkan sampai sekarang, belum pernah ada kasus kebocoran data karena pengelolaan data korban dilakukan dengan sangat ketat. Akses data pribadi korban dibatasi dan hanya bisa diakses oleh pihak internal UPTD yang berwenang serta terlibat langsung dalam penanganan kasus. (Wawancara pada Jumat, 21 November 2025)"

"Kami membangun kepercayaan masyarakat dengan terus memperbanyak kegiatan sosialisasi tentang layanan ini. Lewat sosialisasi ini, kami selalu menyampaikan bahwa proses pelaporan itu aman, bersifat rahasia, dan tidak dipungut biaya. Harapannya, masyarakat tidak lagi merasa takut atau ragu untuk melapor. (Wawancara pada Jumat, 21 November 2025)."

Hasil penelitian menunjukkan, Layanan Nayaka Prana memberikan performa yang sangat representatif melalui rekam jejak keamanan informasi yang nir-insiden. Keberhasilan mitigasi risiko privasi ini menjadi determinan utama bagi keberlanjutan layanan publik pada sektor yang sangat sensitif. Kebocoran data dalam penanganan kasus kekerasan tidak hanya akan meruntuhkan kredibilitas ekosistem *e-*

government, tetapi juga berdampak fatal terhadap keamanan eksistensial korban, yang mencakup ancaman langsung terhadap keselamatan jiwa hingga eksklusi sosial. Akan tetapi, konsistensi UPTD PPA dalam menjaga kerahasiaan absolut sejak fase inisiasi layanan merupakan bukti empiris bahwa prinsip perlindungan data pribadi telah diinstitusionalisasikan secara ketat, mengeliminasi kekhawatiran publik sekaligus memberikan ruang aman secara psikologis bagi para penyintas.

Tinjauan terhadap pengalaman empiris penyintas memperlihatkan bahwa dimensi kepercayaan dalam Layanan Nayaka Prana dikonstruksi melalui dua dimensi fundamental: kualitas interaksi manusia (*human interaction*) dan transparansi sistemik. Berdasarkan kesaksian Informan Korban 1, keyakinan terhadap layanan dipicu oleh kecepatan respons dan artikulasi informasi dari petugas, yang secara langsung memfasilitasi kenyamanan psikologis korban untuk melanjutkan proses hukum. Temuan ini menggarisbawahi sentralitas sikap penyelenggara layanan sebagai katalisator kepercayaan. Selanjutnya, narasi Informan Korban 2 mengonfirmasi efektivitas transparansi pengelolaan data melalui mekanisme lembar persetujuan yang terperinci. Spesifikasi mengenai peruntukan data dan batasan hak akses pada formulir tersebut secara efektif mereduksi kecemasan korban, sekaligus menempatkan penyintas sebagai subjek layanan yang berdaya, terhindar dari alienasi sistemik birokrasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ekosistem kepercayaan pada layanan perlindungan ini ditopang kuat oleh transparansi tata kelola data yang akuntabel serta komitmen pendampingan petugas yang responsif dan berkelanjutan.

Dari perspektif tata kelola, UPTD PPA secara proaktif melakukan penetrasi kultural melalui agenda sosialisasi yang masif guna

meyakinkan masyarakat terkait keamanan, kerahasiaan, dan aksesibilitas layanan secara gratis. Hal ini sejalan dengan temuan Syahtoni & Reviandani, (2024) bahwa kepercayaan masyarakat terhadap layanan pengaduan berbasis digital sangat dipengaruhi oleh jaminan keamanan dan kerahasiaan data yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Intensitas sosialisasi ini merefleksikan kesadaran institusional UPTD PPA bahwa akseptasi publik tidak akan terbentuk secara deterministik hanya melalui ketersediaan infrastruktur teknologi. Melalui afirmasi yang repetitif, penyelenggara layanan berupaya merekayasa pola pikir (*mindset*) masyarakat untuk mereduksi ketakutan eksistensial saat berhadapan dengan kasus kekerasan.

Secara komprehensif, kondisi empiris ini mengonfirmasi bahwa Layanan Nayaka Prana telah memenuhi standar kriteria kepercayaan menurut Papadomichelaki & Mentzas (2012). Ekosistem kepercayaan ini berhasil dibangun melalui tata kelola perlindungan data yang rigid, transparansi informasi, rekam jejak nihil kebocoran (*zero data breach*), serta diperkuat oleh responsivitas dan komunikasi empatik dari petugas. Keberhasilan menanamkan kepercayaan ini terbukti efektif dalam mendorong partisipasi pelaporan kelompok rentan, yang ditandai dengan eskalasi data pengaduan secara agregat dari tahun ke tahun. Hal ini membuktikan bahwa prinsip keamanan dan kredibilitas *e-government* tidak hanya beroperasi sebagai standar teknis, tetapi telah memberikan dampak sosial yang nyata. Realitas ini mengonfirmasi bahwa dimensi kredibilitas dan keamanan sistem telah terinternalisasi secara optimal dalam praksis pelayanan publik berbasis digital.

3) Fungsi Interaksi (*Functionality of the Interaction*)

Dimensi interaksi dalam evaluasi kualitas layanan digital menitikberatkan pada efektivitas platform dalam mengakomodasi pertukaran informasi secara dialogis antara entitas pemerintah dan masyarakat. Ruang lingkup evaluasi ini meliputi kemudahan transmisi pengaduan, responsivitas pemberian umpan balik, hingga penyampaian progres penanganan perkara. Sebagaimana ditegaskan oleh Salsabila et al., (2021), perwujudan interaksi dua arah (*two-way interaction*) merepresentasikan evolusi sistem dari sekadar portal informatif menjadi instrumen relasi publik yang partisipatif. Pada operasionalisasi Layanan Nayaka Prana, keandalan fungsi interaksi ini memegang peranan yang sangat sentral. Karena penanganan kasus kekerasan berbasis gender dan anak berdimensi sangat dinamis, sistem mewajibkan adanya saluran komunikasi yang memfasilitasi klarifikasi data secara *real-time* serta interaksi dialogis yang berkelanjutan demi memastikan kepastian dan keamanan korban. Adapun hasil temuan data di lapangan disajikan sebagai berikut.

Dari aspek kemudahan pengiriman laporan, Layanan Nayaka Prana menyediakan mekanisme komunikasi langsung yang efektif antara korban dan petugas tanpa melalui tahapan birokrasi yang berbelit. Sebagaimana dijelaskan oleh Kepala UPTD PPA:

"Di Layanan Nayaka Prana memang tersedia mekanisme komunikasi langsung antara korban dan petugas. Melalui komunikasi ini, kami bisa langsung terhubung dengan pelapor untuk melakukan klarifikasi, pendalaman informasi, dan pendampingan lanjutan. Dengan adanya komunikasi langsung ini, korban juga bisa menambahkan atau melengkapi informasi setelah pelaporan awal. (Wawancara pada Jumat, 21 November 2025)"

Kami selalu menyampaikan perkembangan laporan kepada korban melalui WhatsApp. Setiap laporan yang masuk akan ditindaklanjuti paling lambat dalam waktu tujuh hari setelah pelaporan. Namun, dalam kondisi tertentu, tindak lanjut bisa dilakukan lebih cepat, misalnya dalam satu sampai dua hari setelah laporan diterima, terutama jika korban kooperatif dan informasi yang dibutuhkan bisa segera dilengkapi. (Wawancara pada Jumat, 21 November 2025)"

"Di Layanan Nayaka Prana, mekanisme layanan online dan offline memang dilakukan secara bertahap. Korban cukup melakukan pelaporan awal lewat kanal online yang tersedia. Namun, untuk proses penanganan dan penyelesaian kasus lebih lanjut, korban perlu datang langsung ke kantor, karena penanganan kasus kekerasan membutuhkan pendekatan yang lebih sensitif, empatik, dan mendalam. (Wawancara pada Jumat, 21 November 2025)"

Terdapat beberapa pernyataan hasil wawancara bersama penyintas yang telah memanfaatkan layanan dalam memberikan pengaduan atau pelaporan sebagai berikut.

"Waktu itu saya melapor lewat Google Form. Setelah mengisi formulir, saya langsung dichat sama pihak UPTD lewat WhatsApp tanpa ada tahapan lainnya yang rumit. Saat itu saya juga diminta melengkapi beberapa berkas yang masih kurang untuk keperluan tindak lanjut kasus. (Wawancara pada, Senin 29 Desember 2025)"

"Setelah saya melapor, petugas UPTD menghubungi saya lewat WhatsApp untuk tindak lanjut kasus. Tindak lanjutnya saya terima sekitar empat hari setelah pelaporan, karena saya bekerja dan tidak selalu bisa langsung merespons. Tapi meskipun begitu, saya tetap merasa laporan saya diperhatikan dan petugasnya tetap berkomunikasi dengan baik, menyesuaikan dengan kondisi saya. (Wawancara pada, 19 Desember 2025)"

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa fitur interaksi dialogis pada Layanan Nayaka Prana berhasil mengakomodasi karakteristik kasus kekerasan yang menuntut

iterasi informasi. Mengingat pelapor kerap kali tidak mampu merinci keseluruhan data pada tahap eskalasi awal, kanal komunikasi dua arah memungkinkan penyempurnaan laporan secara bertahap tanpa mengeliminasi hak pelayanan. Sebagai wujud garansi institusional, penetapan batas maksimal tindak lanjut selama tujuh hari diimplementasikan. Standarisasi ini merupakan manifestasi dari prinsip kepastian waktu pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pendekatan ini relevan dengan hasil penelitian Wiranda et al., (2025) yang menyatakan bahwa kejelasan waktu respons dalam layanan digital merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan. Selain itu, operasionalisasi layanan terbukti tidak bersifat mekanistik yang kaku; durasi respons dapat diakselerasi secara proporsional mengikuti tingkat kedaruratan korban. Responsivitas sistem yang adaptif ini tidak hanya mengeliminasi ketidakpastian birokratis yang kerap membebani pelapor, tetapi juga merepresentasikan transformasi tata kelola digital yang berorientasi pada pendekatan humanis dan berpusat pada pengguna (*user-centric*).

Tinjauan praktis dari pengalaman penyintas menunjukkan integrasi lintas platform (Google Form dan WhatsApp) dalam menciptakan alur pelaporan yang nirkendala (*seamless*). Fleksibilitas sistem ini memungkinkan penyintas untuk mentransmisikan dokumen susulan tanpa harus mengulang tahapan birokrasi dari awal, sehingga secara efektif mengeliminasi redundansi administratif. Kemudahan prosedural semacam ini memegang peranan vital, khususnya dalam mengakomodasi kondisi instabilitas emosional yang lazim dialami korban pada fase pelaporan awal. Di sisi lain, narasi Informan Korban 3 menyoroti

penerapan pendekatan non-koersif (tanpa paksaan) oleh aparatur layanan. Meskipun proses tindak lanjut membutuhkan waktu hingga empat hari akibat kendala jadwal pekerjaan penyintas, petugas tetap mempertahankan komunikasi yang empatik dan akomodatif. Sikap ini terbukti esensial dalam memberikan afirmasi psikologis sekaligus mencegah munculnya tekanan tambahan (*secondary stress*) pada korban. Sintesis dari kedua temuan ini menggarisbawahi: keberhasilan fungsi interaksi dalam *e-government* tidak semata-mata ditentukan oleh determinisme teknologi (*technological determinism*) atau kecanggihan infrastruktur, melainkan sangat bergantung pada integrasi pendekatan humanis dari penyelenggara layanan dalam mendampingi kelompok rentan.

Fenomena empiris ini mengonfirmasi bahwa implementasi *e-government* pada Layanan Nayaka Prana telah mengaktualisasikan dimensi fungsi interaksi secara optimal melalui mekanisme dua arah yang responsif dan adaptif terhadap dinamika pelapor. Teknologi berfungsi sebagai alat pendukung untuk mempercepat respons awal dan menjaga komunikasi, bukan pengganti pendekatan humanis. Model *hybrid* ini menekankan pentingnya integrasi layanan digital dan konvensional dalam konteks pelayanan publik yang kompleks, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian Utami et al., (2025) bahwa layanan pengaduan kekerasan membutuhkan kombinasi antara kemudahan akses digital dan kedalaman pendampingan tatap muka. Dengan demikian penerapan *e-government* tidak hanya berfokus pada digitalisasi layanan publik, tetapi juga mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat guna mewujudkan tata kelola yang baik dan partisipatif (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

4) Keandalan (*Reliability*)

Dalam kerangka evaluasi kualitas layanan digital, indikator keandalan (*reliability*) menjadi parameter esensial yang mengukur ketepatan fungsi, konsistensi layanan, dan ketangguhan (*robustness*) sistem. Standardisasi keandalan ini mensyaratkan teknologi untuk beroperasi secara persisten tanpa terganggu teknis, menyajikan informasi yang tervalidasi, serta memberikan respons yang proporsional terhadap instruksi pengguna. Adapun temuan data primer sebagai berikut. Hasil wawancara bersama pihak UPTD PPA Kota Denpasar.

"Sejauh ini, Layanan Nayaka Prana tidak pernah mengalami gangguan atau error. Ini karena kanal digital yang digunakan, seperti WhatsApp, Google Form, serta hotline atau call center, merupakan platform yang relatif stabil dan sudah umum digunakan. Dulu sebenarnya sempat ada kanal lain, yaitu Laporan KDRT, tetapi karena biaya pemeliharaannya cukup mahal dan lebih berpotensi mengalami error, kami memutuskan untuk menghentikan kanal tersebut agar proses pelaporan tetap lancar. (Wawancara pada Jumat, 21 November 2025)"

"Secara umum, waktu respons petugas terhadap laporan yang masuk cukup konsisten. Baik laporan yang disampaikan secara online maupun datang langsung, semuanya diproses dengan standar pelayanan yang sama. Perbedaan kecepatan respons biasanya lebih dipengaruhi oleh kondisi dan kesiapan korban dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, bukan karena kanal pelaporannya. (Wawancara pada Jumat, 21 November 2025)"

Wawancara juga dilakukan bersama para penyintas guna meninjau keandalan layanan ketika digunakan.

"Dari pengalaman saya waktu ngisi Google Form semuanya lancar aja ya, karena link Google Form gini biasanya relatif stabil. Kalau jaringannya aman semuanya lancar. (Wawancara pada, 19 Desember 2025)"

"Waktu saya datang langsung ke UPTD, tugasnya langsung merespons dan membantu saya. Pendampingannya terasa lebih dekat karena bisa berkomunikasi secara langsung. (Wawancara pada, 19 Desember 2025)"

Merujuk pada parameter stabilitas teknis, Layanan Nayaka Prana mendemonstrasikan tingkat keandalan yang sangat representatif dalam mengakomodasi kedaruratan pelapor. Kebijakan UPTD PPA untuk menonaktifkan aplikasi spesifik 'Laporan KDRT' dan beralih menggunakan platform populer (Google Form dan WhatsApp) merefleksikan pragmatisme birokrasi yang berorientasi murni pada efektivitas intervensi. Karakteristik penanganan kasus kekerasan sangat sensitif terhadap anomali sistem; sekecil apa pun gangguan jaringan dapat berdampak serius bagi keselamatan korban yang membutuhkan akses bantuan secara *real-time*. Dengan mengadopsi teknologi yang telah terstandarisasi secara global dan lazim digunakan masyarakat, penyelenggara layanan memastikan bahwa ekosistem pengaduan beroperasi dengan prinsip ketersediaan tinggi (*high availability*), sehingga penyintas dapat terhubung dengan petugas tanpa terdisrupsi oleh hambatan teknis.

Dari perspektif tata kelola pelayanan publik, komitmen UPTD PPA menegaskan ketiadaan disparitas kualitas antara pendekatan pelaporan secara virtual maupun secara langsung. Standardisasi penanganan ini menggaransi bahwa penyintas terbebas dari kekhawatiran akan adanya diskriminasi prosedural; di mana cara melapor tidak mendeterminasi kecepatan atau keseriusan intervensi aparat. Implementasi yang terstandarisasi ini sejalan dengan temuan Faqih & Rahman, (2025), yang memposisikan konsistensi layanan di seluruh ekosistem digital dan fisik sebagai parameter esensial bagi keandalan *e-government*. Dinamika waktu penyelesaian aduan dipengaruhi oleh kesiapan

penyintas dalam memberikan informasi, bukan oleh pilihan kanal pelaporannya. Validasi empiris ini diperkuat oleh triangulasi pengalaman penyintas yang merefleksikan keandalan digital dan memanifestasikan tingginya kualitas intervensi langsung di unit layanan. Kedua realitas ini membuktikan bahwa operasionalisasi model hibrida pada Layanan Nayaka Prana berjalan secara kohesif, mendemonstrasikan stabilitas sistemik tanpa memarjinalkan salah satu titik akses layanan.

Secara komprehensif, realitas empiris ini mengonfirmasi bahwa implementasi *e-government* pada Layanan Nayaka Prana telah mengaktualisasikan dimensi keandalan (*reliability*) dalam kerangka E-GovQual (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Hal ini dimanifestasikan melalui tingginya stabilitas operasional, konsistensi mutu pelayanan, serta presisi waktu respons. Ketangguhan sistemik ini berkedudukan sebagai fondasi esensial dalam agenda transformasi digital birokrasi. Sejalan dengan afirmasi Wicaksono (2023) bahwa esensi *e-government* terletak pada konsistensi pelayanan publik, bukan sekadar adopsi teknologi mutakhir. Keputusan taktis untuk mendayagunakan platform komersial yang stabil terbukti relevan dalam mengeliminasi risiko kegagalan teknis (Maulani, 2024), serta merepresentasikan kepatuhan pada prinsip kepastian layanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kendati demikian, temuan lapangan mengungkap batasan nyata dari digitalisasi. Fakta bahwa penyintas masih cenderung mengakses layanan luring (*offline*) di saat infrastruktur digital beroperasi sempurna menjadi indikator kritis; bahwa dalam penanganan krisis sosial berbasis trauma, keandalan sistem tidak dapat mensubstitusi kehadiran fisik. Realitas ini menuntut adanya reorientasi kebijakan di mana

keandalan teknologi wajib disinergikan dengan kedalaman empati dan pendekatan humanis secara personal, sehingga menghasilkan mekanisme perlindungan yang holistik dan akomodatif terhadap kerentanan korban.

5) Konten dan Tampilan Informasi (*Content & Appearance of Information*)

Kerangka evaluasi kualitas layanan *e-government*, indikator konten dan tampilan visual berfokus pada validitas, relevansi presisi, dan pembaruan (*up-to-dateness*) informasi yang disajikan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk menghadirkan ekosistem tata muka yang intuitif dan memiliki tingkat keterbacaan tinggi, sehingga mereduksi hambatan kognitif pengguna saat mengakses layanan. Berdasarkan hasil wawancara bersama UPTD PPA Kota Denpasar, sebagai berikut.

"Informasi Layanan Nayaka Prana, seperti prosedur pelaporan dan alur penanganan kasus, sudah disampaikan dengan cukup lengkap dan jelas. Informasi tersebut bisa dilihat melalui postingan di Instagram, Facebook, dan YouTube. Selain itu, informasi layanan juga biasanya dijelaskan saat kegiatan sosialisasi. (Wawancara pada Jumat, 21 November 2025)"

Penyebaran informasi melalui berbagai media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube menunjukkan bahwa UPTD PPA memahami bahwa masyarakat memiliki cara dan tempat yang berbeda-beda dalam mencari informasi. Ditambah dengan kegiatan sosialisasi langsung, pendekatan ini memastikan informasi tentang Layanan Nayaka Prana bisa menjangkau masyarakat dari berbagai kalangan. Informasi tersebut telah disampaikan melalui media sosial seperti pada gambar berikut.



Gambar 2. Informasi Layanan Nayaka Prana
 Sumber: Media Sosial DP3AP2KB dan PemKot Denpasar, 2023

Kualitas informasi dinilai positif oleh para penyintas sebagai berikut.

"Informasi tentang alur pelayanan dan kontak penting sudah cukup lengkap dan mudah dipahami. Saya melihat penjelasannya melalui video Layanan Nayaka Prana di Instagram. (Wawancara pada Sabtu, 27 Desember 2025)"

"Informasi yang disampaikan menurut saya sudah jelas dan mudah dipahami. Awalnya saya mencari-cari informasi dulu di internet, lalu saya ketemu link YouTube-nya. Dari situ saya menonton video tentang Layanan Nayaka Prana, jadi sebelum melapor saya sudah agak paham alurnya. (Wawancara pada Senin, 29 Desember 2025)"

Ditinjau dari parameter kualitas informasi, hasil observasi menunjukkan bahwa Layanan Nayaka Prana menyajikan konten yang komprehensif dan terstruktur secara sistematis. Pengalaman empiris penyintas, yang tereduksi melalui diseminasi video di platform Instagram sebelum menginisiasi pelaporan, mengonfirmasi urgensi literasi prapelaporan. Pemahaman awal mengenai alur operasional terbukti krusial dalam mengeliminasi disorientasi prosedural dan

mereduksi kecemasan psikologis penyintas. Kejelasan informasi ini pada berfungsi sebagai katalisator yang mampu mentransformasi keraguan penyintas menjadi intensi partisipatif (keberanian melapor). Lebih lanjut, narasi penyintas lainnya yang berhasil mengakses saluran pengaduan secara mandiri melalui mesin pencari daring merepresentasikan tingginya tingkat keterjangkauan informasi (*information discoverability*) dari aset digital UPTD PPA Kota Denpasar. Keterjangkauan ini mengindikasikan bahwa amplifikasi layanan tidak lagi bergantung secara eksklusif pada metode sosialisasi presensial (tatap muka), melainkan mampu berpenetrasi menembus segmen masyarakat yang belum berafiliasi dengan layanan sebelumnya. Realitas ini sejalan dengan penelitian Djabbari et al., (2024) menggarisbawahi bahwa kelengkapan dan kemudahan akses informasi merupakan determinan fundamental bagi keberhasilan implementasi *e-government* pada level pemerintahan lokal.

Secara komprehensif, realitas empiris ini merepresentasikan bahwa implementasi *e-government* pada Layanan Nayaka Prana UPTD PPA telah mengaktualisasikan kriteria konten dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dalam kerangka E-GovQual (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Kepatuhan pada dimensi ini dimanifestasikan melalui diseminasi informasi yang komprehensif, transparan, dan berdaya serap kognitif tinggi yang dikemas dalam format multimedia lintas platform (Instagram, YouTube, dan Facebook). Strategi komunikasi visual ini terbukti sangat adaptif dalam merespons pergeseran pola konsumsi informasi masyarakat digital kontemporer. Kendati demikian, evaluasi lapangan menyingkapi pada aspek fungsionalitas teknis, spesifiknya pada inoperabilitas (ketidakberfungsian) tautan integrasi

WhatsApp di laman profil Instagram institusi. Disrupsi minor ini mengindikasikan presensi kesenjangan (*gap*) antara ketersediaan arsitektur informasi visual dengan keandalan operasional teknis, yang secara langsung berdampak pada aksesibilitas layanan. Temuan kritis ini mengonfirmasi urgensi pemeliharaan sistemik secara periodik (*periodic maintenance*) sebagai instrumen krusial dalam tata kelola digital yang berkelanjutan. Hal ini bersesuaian dengan postulat Masitoh & Handrian, (2024) yang menegaskan bahwa pemantauan (*monitoring*) dan perbaikan infrastruktur teknis secara iteratif merupakan prasyarat mutlak untuk menjaga ekuilibrium antara penyajian konten dan operasionalisasi platform *e-government*.

6) Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*)

Dimensi dukungan masyarakat (*citizen support*) mengevaluasi kapabilitas penyelenggara layanan dalam menyediakan mekanisme resolusi kendala bagi pengguna. Dalam kerangka evaluasi *e-government*, indikator dukungan masyarakat (*citizen support*) merepresentasikan komitmen institusional dalam memfasilitasi mekanisme pendampingan bagi pengguna layanan. Penilaian pada dimensi ini menitikberatkan pada tingkat aksesibilitas saluran bantuan darurat (*support channels*), seperti optimalisasi *helpdesk*, ketersediaan modul panduan asinkron (*online troubleshooting*), serta variasi sarana komunikasi alternatif. Kehadiran fungsi dukungan ini bersifat esensial untuk memastikan bahwa masyarakat yang menghadapi hambatan teknis tidak mengalami kebuntuan prosedural. Adapun hasil temuan penelitian dari hasil wawancara bersama UPTD PPA Kota Denpasar, sebagai berikut.

"Saat ini memang belum ada petugas helpdesk khusus dalam Layanan Nayaka Prana, karena penggunaan layanan ini dinilai cukup mudah dan kanal yang digunakan sudah familiar di masyarakat. Namun, jika masyarakat benar-benar membutuhkan bantuan atau

pendampingan langsung, mereka bisa datang ke kantor UPTD PPA, dan kami akan membantu proses pelaporan serta memberikan pendampingan sesuai kebutuhan. (Wawancara pada Jumat, 21 November 2025)"

Temuan penelitian juga diperoleh dari hasil wawancara bersama Konselor Hukum, Gusti Ayu Agung Yuli Marhaeningsih, S.E., S.H.:

"Dalam Layanan Nayaka Prana, pendampingan hukum dapat diberikan baik secara online maupun secara langsung di kantor UPTD PPA. Saya di sini akan memberikan pendampingan awal berupa konsultasi hukum, penjelasan mengenai hak-hak korban, serta gambaran langkah hukum yang dapat ditempuh. Untuk tahap pembelaan hukum lebih lanjut, kasus akan dirujuk ke LBH APIK. (Wawancara pada Jumat, 21 November 2025)"

Dari sisi konselor psikologis, Norma Arindri Dangkua, M.Psi., Psikolog juga menambahkan bawah:

"Pendampingan psikologis bisa dilakukan secara online atau offline. Namun, biasanya saya menyarankan korban untuk datang langsung supaya kondisi psikologisnya bisa dilihat dan dinilai lebih menyeluruh. Saya memberikan pendampingan awal berupa asesmen dan dukungan psikologis sesuai kebutuhan korban. (Wawancara pada Jumat, 19 Desember 2025)"

Respon yang disampaikan oleh Direktur PPA Yayasan Gerasa Bali, Yohana Agustina Pandhi, S.H., sebagai berikut.

"Kami dari pihak Gerasa biasanya melakukan sosialisasi dan edukasi secara langsung ke masyarakat, misalnya ke sekolah-sekolah dan desa-desa. Dalam kegiatan di lapangan, kami membagi peran dengan pihak UPTD, misalnya Gerasa fokus pada bagian apa, sementara UPTD menyampaikan informasi terkait apa. Pembagian peran ini membuat kegiatan sosialisasi dapat berjalan bersama, saling melengkapi, dan lebih efektif. (Wawancara pada Kamis, 15 Januari 2026)"

Pernyataan dari penyintas berdasarkan pengalamannya mendapatkan bimbingan langsung dari petugas:

"Waktu saya datang langsung ke kantor, petugas membimbing saya cara menggunakan layanan secara online. Petugas menjelaskan bagaimana mengisi formulir dan menyampaikan informasi tambahan secara online, jadi kalau nanti ada data atau keterangan lanjutan, saya bisa mengirimkannya secara online. (Wawancara pada Jumat, 19 Desember 2025)"

Dari perspektif manajemen pelayanan publik, Layanan Nayaka Prana tidak dilengkapi dengan unit *helpdesk* teknis secara spesifik. Absennya entitas tersebut terbukti tidak mendisrupsi aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh bantuan. UPTD PPA memformulasikan kebijakan strategis melalui platform digital *mainstream* yang telah memiliki tingkat literasi penggunaan di kalangan publik. Komitmen UPTD PPA dalam mengakomodasi layanan tatap muka secara terbuka merepresentasikan kelenturan birokrasi dalam menangani kendala pengguna. Pendekatan inklusif ini menghasilkan ekosistem dukungan masyarakat yang berpusat pada korban (*victim-centered support*). Alih-alih menghabiskan sumber daya pada perbaikan instrumen digital semata, institusi mereposisi fungsi bantuannya untuk memberikan pendampingan secara langsung. Hal ini adalah sebuah langkah esensial untuk merespons kedaruratan dan kebutuhan perlindungan korban secara langsung.

Dalam menghadapi hambatan aksesibilitas spasial yang kerap dialami penyintas, institusi memobilisasi infrastruktur tanggap darurat berupa armada Mobil Perlindungan (Molin). Layanan ini mengintegrasikan pendampingan konseling hukum yang terstruktur secara bertahap. Pendekatan inkremental ini dirancang secara strategis untuk mengedukasi korban terkait hak-hak yudisial, sekaligus mereduksi beban kognitif saat menghadapi kompleksitas prosedur litigasi di fase awal trauma. Pada

tahap pra-ajudikasi, intervensi difokuskan secara eksklusif pada psikoedukasi hukum dasar. Apabila menuntut pembelaan hukum tingkat lanjut, sistem rujukan (*referral system*) diaktivasi untuk mendelegasikan pendampingan kepada mitra strategis, yakni LBH APIK. Diferensiasi peran yang presisi antara UPTD PPA sebagai fasilitator layanan primer dan LBH APIK sebagai eksekutor litigasi ini merepresentasikan praktik *collaborative governance* yang efektif. Sinergi antarlembaga ini menggambarkan bahwa setiap penyintas menerima advokasi hukum yang proporsional, adaptif, dan selaras dengan eskalasi kebutuhan perkaranya. Pendampingan psikologis juga diberikan secara komprehensif. Anjuran konselor psikologis agar korban datang langsung untuk asesmen ini menunjukkan bahwa ada keterbatasan yang tidak bisa diatasi hanya dengan teknologi digital. Dalam pendampingan psikologis, konselor perlu mengamati secara langsung kondisi emosional korban, termasuk ekspresi wajah dan bahasa tubuhnya, untuk bisa memberikan bantuan yang tepat. Hal ini mempertegas bahwa model hybrid dalam Layanan Nayaka Prana bukan sekadar pilihan operasional, tetapi memang dibutuhkan secara profesional agar pendampingan yang diberikan benar-benar efektif.

Optimalisasi penetrasi informasi ke masyarakat direalisasikan melalui kolaborasi lintas sektor bersama LSM Yayasan Gerasa Bali. Peran antara institusi pemerintah dan elemen masyarakat sipil ini terbukti jauh lebih berdampak dibandingkan pendekatan tunggal berpusat pada negara (*state-centric*). Kapabilitas Yayasan Gerasa dalam melakukan pendekatan sosio-kultural yang persuasif di lapangan berpadu secara presisi dengan mandat UPTD PPA sebagai representasi layanan hukum formal. Hal ini memastikan bahwa edukasi publik terselenggara secara

holistik dan menyentuh beragam entitas demografis. Berdasarkan analisis terhadap pengalaman para penyintas mengungkap, manifestasi fungsi pemberdayaan (*empowerment*) dalam pelayanan tatap muka. Tindakan fasilitatif petugas yang membimbing penyintas dalam mengoperasikan instrumen pelaporan digital merupakan wujud nyata dari pelayanan yang berpusat pada pengguna. Pendampingan teknis ini tidak sekadar menjadi solusi administratif temporer, melainkan berfungsi sebagai katalisator peningkatan literasi digital berkelanjutan. Dengan demikian, institusi secara efektif mendorong kemandirian akses penyintas, sehingga memiliki kapabilitas teknis yang mumpuni untuk memanfaatkan layanan virtual tanpa harus bergantung pada kehadiran fisik di masa depan.

Dinamika operasional di lapangan membuktikan bahwa Layanan Nayaka Prana secara empiris telah memenuhi parameter *citizen support* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Ketiadaan fungsionaris *helpdesk* spesifik berhasil dikompensasi secara optimal melalui penyediaan jalur bantuan alternatif yang komprehensif. Aktualisasi layanan mulai dari integrasi WhatsApp, penerimaan pengaduan luring, hingga mobilitas armada penjangkauan Molin menjadi aksesibilitas perlindungan. Model pendampingan terpadu yang bersinergi dengan program literasi publik berkelanjutan dengan konsep *service excellence* menurut (Hidayatullah, 2024) yang memprioritaskan ekuilibrium antara kemudahan akses, personalisasi layanan, dan pemenuhan ekspektasi pengguna. Pola tata kelola ini merepresentasikan adopsi pendekatan partisipatif yang substansial. Institusi penyelenggara tidak mereduksi definisi 'dukungan warga' sebatas pada perbaikan teknis, melainkan mengekspansinya menjadi intervensi holistik yang secara

langsung merespons kedaruratan dan kerentanan psikososial korban di lapangan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap dimensi *E-GovQual* (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) pada Layanan Nayaka Prana UPTD PPA, dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi layanan menunjukkan keandalan (*reliability*) yang optimal melalui keputusan strategis memigrasikan kanal pelaporan dari aplikasi mandiri ke platform *mainstream* (WhatsApp dan Google Form). Langkah mitigasi risiko ini terbukti menjamin ketersediaan layanan absolut di masa krisis. Selain itu, tercipta kesetaraan mutu layanan lintas kanal, di mana tidak ada disparitas kualitas penanganan antara pelaporan daring maupun luring. Pada dimensi konten dan tampilan informasi, UPTD PPA berhasil memanfaatkan media sosial (Instagram, YouTube) sebagai instrumen literasi pra-pelaporan. Informasi visual yang komprehensif terbukti efektif mereduksi kecemasan psikologis penyintas dan mendisrupsi batasan sosialisasi fisik secara organik. Ketiadaan fungsionaris *helpdesk* IT spesifik berhasil dikompensasi dengan adopsi teknologi yang sudah familiar bagi publik. Layanan Nayaka Prana mengaktualisasikan dimensi dukungan masyarakat (*citizen support*) melalui hibridisasi layanan; memadukan kemudahan akses digital dengan intervensi presensial seperti armada evakuasi (Molin), rujukan hukum bertahap (kemitraan dengan LBH APIK), dan asesmen psikologis tatap muka. Sinergi lintas sektor bersama LSM (Yayasan Gerasa Bali) serta pendampingan literasi digital langsung oleh petugas menegaskan bahwa sistem ini beroperasi di atas prinsip tata kelola kolaboratif (*collaborative governance*) dan inklusivitas pelayanan prima. Penelitian ini menunjukkan

bahwa keberhasilan Layanan Nayaka Prana justru terletak pada kemampuannya mengintegrasikan efisiensi instrumen digital dengan kedalaman empati pendekatan humanis (*hybrid model*), memastikan bahwa resolusi krisis tetap berpusat pada kerentanan dan kebutuhan riil penyintas. Akan tetapi, terdapat beberapa temuan dan dapat menjadi saran, diantaranya: (1) UPTD PPA perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pemeliharaan secara rutin; (2) Dibutuhkan pengembangan platform terpadu yang menggantikan kanal-kanal yang masih terpisah untuk memudahkan koordinasi dan pelacakan kasus secara real-time; (3) Perbaiki teknis berkala terhadap semua tautan dan fitur digital untuk memastikan optimalisasi aksesibilitas; dan (4) Penerbitan regulasi khusus seperti Perwali atau SK yang mengatur Layanan Nayaka Prana sebagai layanan publik berbasis digital secara komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Djabbari, M. H., B., I., Nugroho, T. C., Amiruddin, I., & Yanto, E. (2024). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa Tondowolio Kabupaten Kolaka. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 158–170. <https://doi.org/10.26618/kjap.v10i2.15588>
- Faqih, M., & Rahman, A. Z. (2025). Electronic Service Quality Pada Pelayanan Kependudukan Digital di Kota Depok Berbasis Aplikasi Depok Single Window. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1). https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/nova_idea/article/view/50662/0
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Kencono, B. D., Putri, H. H., & Handoko, T. W. (2024). Transformasi Pemerintahan Digital: Tantangan dalam Perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7, 1498–1506. <https://doi.org/https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3519>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (2003).
- Kurnia, C., Posumah, J. H., & Plangiten, N. N. (2023). Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 489–496. <https://doi.org/https://doi.org/10.35797/jap.v9i3.48678>
- Masitoh, & Handrian, E. (2024). E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 74–89. <https://journal.uir.ac.id/index.php/jpar>
- Mouw, E. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Y. Novita, Ed.; 1st ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi. https://www.researchgate.net/profile/A-nita-Maharani/publication/359652702_Metodologi_Penelitian_Kualitatif/links/6246f08b21077329f2e8330b/Metodologi-Penelitian-Kualitatif.pdf
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam

- Pelayanan Publik (Studi Kasus : Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. <https://doi.org/https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Napitulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi* (T. Limbong, Ed.). Yayasan Kita Menulis. <https://eviyunitakurniaty.blog.uma.ac.id/wp-content/uploads/sites/657/2024/05/E-Government-A1-1.pdf>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pub. L. 95, JDIH BPK (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Desa Ramah Perempuan Dan Peduli Anak, JDIH BPK (2023). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/267558/perwali-kota-denpasar-no-22-tahun-2023>
- Pratama, R. (2025). Transformasi Pelayanan Adminduk di Daerah: Studi Implementasi SI-DOI dalam Perspektif Harvard JFK School. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*, 5(1), 251–263. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v5i1.178>
- Rajaswari Dewi, M., Sagung Poetri Paraniti, A., & Hariyono, B. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Terhadap Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Denpasar. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Hukum*, 1(3). <https://ejournal.indrainstitute.id/index.php/al-dalil/index>
- Salsabila, S., Zetra, A., & Putera, R. E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (AsiAN)*, 9(2), 314–324. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v9i2.65>
- Sugiyono, Prof. Dr. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (S. P. M. Dr. Ir. Sutopo, Ed.; 2nd ed.). ALFABETA, cv. www.cvalfabeta.com
- Syahtoni, M. G. P., & Reviandani, O. (2024). Penerapan E-Government Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak di Kelurahan Putat Jaya. *Journal Publicuho*, 7(1), 43–56. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i1.313>
- Tanjung, K., Batubara, J. S., Siregar, T. K., & Pohan, Z. F. A. (2024). Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Jurnal Hukum Dan Kewarganegaraan*, 9(9). <https://doi.org/Prefixdoi.org/10.3783/causa.v2i9.2461>
- Utami, A., Sekarningrum, B., & Nurwati, R. N. (2025). SAPA 129 as a Government Strategy for Protecting Women from Violence in Aceh Province. *Society*, 13(2), 780–795. <https://doi.org/10.33019/society.v13i2.845>
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep Dasar E-Government* (1st ed.). CV. Seribu Bintang. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8004026>

Wiranda, N. M. D. P., Wirantari, I. D. A. P., & Weterani, N. P. K. (2025). Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Denpasar Utara. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(5).
<https://doi.org/10.61292/shkr.279>