BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN TENTANG PERAN UPTD PPA KOTA BANJARMASIN DALAM PENYELESAIAN KONFLIK KELUARGA

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

a. Profil UPTD PPA Kota Banjarmasin

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Banjarmasin merupakan lembaga teknis daerah yang dibentuk untuk memberikan layanan perlindungan bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, atau bentuk pelanggaran hak lainnya. Sebagaimana telah disampaikan ibu Dr. Nurhikmah, SH.MH.MM selaku tenaga Ahli Hukum yang sudah bekerja dari 23 Juli 2009. Menjelaskan bahwa Sebelum menjadi UPTD PPA seperti saat ini, lembaga ini berawal dari lembaga yang dikenal dengan nama Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A).⁸³

1) Periode P2TP2A (Sebelum 2016)

P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak) Banjarmasin dibentuk pada tahun 2009 oleh Peraturan Walikota Banjarmasin. Tujuan dibentuknya adalah untuk memberikan perlindungan dan melayani perempuan serta anak yang menjadi korban tindakan kekerasan. Hal ini menunjukkan komitmen

⁸³ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA, Lisan, 13 Juni 2025.

pemerintah kota dalam pemberdayaan dan perlindungan kelompok rentan tersebut. Pembentukan P2TP2A Banjarmasin didasarkan pada Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2009 dan didukung oleh Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 yang terkait pembentukan daerah.

Lembaga ini melayani korban dengan menyediakan bantuan hukum, psikologis, dan sosial secara terpadu. Fungsi utama P2TP2A adalah memberi dukungan menyeluruh yang membantu korban dalam berbagai aspek pemulihan dan perlindungan, serta memastikan penanganan kasus kekerasan perempuan dan anak mendapatkan perhatian serius. P2TP2A merupakan lembaga mitra kerja internal Dinas P3A Kota Banjarmasin. Ini menempatkannya sebagai organisasi yang integral dalam kerangka kerja pemerintah daerah, memastikan koordinasi dan pelaksanaan fungsinya berjalan efektif dalam lingkup pemerintahan kota.

2) Transformasi menjadi UPTD PPA (Pasca 2016)

Perubahan dari P2TP2A Kota Banjarmasin menjadi UPTD PPA Kota Banjarmasin didasarkan pada aturan hukum formal yang menetapkan transformasi organisasi serta tugas dan fungsinya. Dasar hukum utama perubahan ini adalah Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD PPA, dan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 yang mengatur perubahan atas peraturan daerah sebelumnya. Dengan perubahan ini, UPTD PPA memiliki tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional dan pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan secara lebih terstruktur dan formal dibandingkan P2TP2A.

P2TP2A awalnya dibentuk untuk memberikan pelayanan terpadu kepada perempuan dan anak korban kekerasan. Namun, seiring perkembangan kebijakan dan kebutuhan administratif yang lebih baik, diadakan perubahan menjadi Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) PPA yang memungkinkan penanganan lebih fokus dan profesional dalam memberikan pelayanan tersebut. Dasar Hukum Perubahan :

- a) Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018: Memberikan pedoman pembentukan UPTD PPA sebagai unit teknis pelaksana tugas perlindungan perempuan dan anak.
- b) Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016: Merupakan perubahan atas peraturan daerah sebelumnya yang mendukung pembentukan dan pengoperasian UPTD PPA sebagai kelanjutan dari P2TP2A.

Kebijakan ini merupakan implementasi dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada pasal 12 ayat 2 tentang Pemerintahan Daerah, yang menempatkan urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak sebagai urusan wajib non-pelayanan dasar, yang menjadi kewenangan daerah provinsi dan kabupaten/kota.⁸⁴

3) Pembentukan UPTD PPA Kota Banjarmasin

Menindaklanjuti regulasi Nasional tersebut, Pemerintah Kota Banjarmasin menetapkan pembentukan UPTD PPA di bawah Dinas Pemberdayaan Perempuan

⁸⁴ Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah” (2014), https://bapenda.jabarprov.go.id/JDIH/Undang-Undang/UNDANG-UNDANG_REPUBLIK_INDONESIA_NOMOR_23_TAHUN_2014.pdf.

dan Perlindungan Anak Kota Banjarmasin. Pembentukan ini secara administratif dituangkan dalam Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor Perwali No. 124 Tahun 2016 Tentang: Uraian tugas Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, yang mencakup UPTD PPA Kota Banjarmasin.⁸⁵ Dan dengan dasar hukum peraturan walikota Banjarmasin nomor 105 tahun 2021 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja unit pelaksana teknis Daerah di lingkungan pemerintah Kota Banjarmasin serta tentang uraian tugas unit pelaksana teknis Daerah lingkungan pemerintah Kota Banjarmasin.⁸⁶

UPTD PPA Kota Banjarmasin berlokasi di Jl Banjar Indah Permai Komplek Banjar Indah III No 10 RT 11/RW 02, Pemurus Dalam Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70249.⁸⁷ Keberadaan unit ini menjadi penting tidak hanya sebagai tempat pengaduan, tetapi juga sebagai pusat pemulihan korban dan edukasi publik. Selain itu, UPTD PPA juga aktif menjalin kemitraan dengan lembaga pendidikan, tokoh agama, dan organisasi masyarakat dalam menyosialisasikan pentingnya pencegahan kekerasan dan membangun keluarga yang harmonis.

⁸⁵ Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin, "Peraturan Walikota (Perwali) Kota Banjarmasin Nomor 124 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Banjarmasin" (2016), https://peraturan.bpk.go.id/Details/43954?utm_source.

⁸⁶ Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin, "Peraturan Walikota (Perwali) Kota Banjarmasin Nomor 105 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin" (2016), https://peraturan.bpk.go.id/Details/43954?utm_source.

⁸⁷ Nurul Hikmah, Wawancara dengan Staf UPTD PPA Kota Banjarmasin, Via WhatsApp, 28 Februari 2025.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Banjarmasin merupakan lembaga teknis yang berada di bawah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, (DP3A) Kota Banjarmasin. Lembaga ini memiliki mandat untuk memberikan layanan perlindungan, pendampingan, serta pemulihan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan, diskriminasi, dan pelanggaran hak lainnya. Dan sebagai respon atas kebutuhan layanan perlindungan perempuan dan anak yang terpadu dan mudah diakses oleh masyarakat. Tujuan dari pembentukan UPTD PPA ini adalah untuk menyediakan layanan yang cepat, komprehensif, dan ramah terhadap korban.

Tugas pokok dan fungsi UPTD PPA Berdasarkan Peraturan Menteri PPPA No. 4 Tahun 2018

- a) Pembentukan UPTD PPA sebagai unit teknis daerah yang bertugas memberikan layanan perlindungan kepada perempuan dan anak.
- b) Menjadi wadah koordinasi dan pelaksanaan program perlindungan perempuan dan anak di daerah.
- c) Melaksanakan penanganan kasus kekerasan berbasis gender dan anak sesuai dengan pedoman.
- d) Menyediakan layanan rehabilitasi, asistensi, dan advokasi untuk korban.
- e) Melakukan pelaporan dan evaluasi pelaksanaan program perlindungan standar.⁸⁸

⁸⁸ [uptdppa_banjarmasin](#), "Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Banjarmasin."

Layanan Berdasarkan Permen PPPA No. 2 Tahun 2022

- a) UPTD PPA wajib memberikan layanan yang cepat, ramah, dan terpercaya kepada perempuan dan anak korban kekerasan.
- b) Layanan meliputi penanganan kasus, konsultasi, pendampingan hukum, psikososial, dan koordinasi lintas sektor.
- c) Menjamin hak korban untuk mendapatkan perlindungan, keadilan, dan pemulihan.
- d) Menetapkan standar prosedur operasional untuk layanan di UPTD PPA agar terstruktur dan terukur.
- e) Mendukung pemberdayaan perempuan dan anak melalui program preventif.⁸⁹

Penegasan Perpres No. 55 Tahun 2024

- a) Perpres ini menguatkan fungsi UPTD PPA sebagai unit teknis di daerah yang bertugas menyelenggarakan perlindungan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak.
- b) Menekankan pada pembentukan, pengelolaan, dan peningkatan kapasitas UPTD PPA.

⁸⁹ Menteri Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak" (2022), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/239925/permen-pppa-no-2-tahun-2022>.

- c) Menetapkan UPTD PPA sebagai pelaksana teknis daerah yang mampu memberikan layanan profesional dan berintegrasi dengan sistem hukum dan perlindungan sosial.
- d) Mendorong peningkatan koordinasi dengan lembaga terkait, serta pelaporan dan monitoring yang efektif disiplinier serta koordinasi lintas sektor.⁹⁰

Visi dari UPTD PPA Kota Banjarmasin; Menuju Kehidupan Yang Bermartabat Dan Terhormat Bagi Perempuan Dan Anak di Kota Banjarmasin, sedangkan Misinya: Memberikan Pelayanan Meliputi:

- a) Penyebarluasan informasi
- b) Pendampingan psikologis, advokasi hukum, serta pemulihan kesehatan dalam rumah tangga,
- c) Membangun gerakan bersama untuk mencegah, menghapus kekerasan dan *trafficking* terhadap perempuan dan anak. Sebagai basis pemberdayaan perempuan dan anak secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.⁹¹

Yang mempunyai tujuan untuk:

- a) Memberikan perlindungan perempuan serta perlindungan anak.

⁹⁰ Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, *Peraturan Menteri PPPA Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak di Daerah* (Jakarta: Kemen PPPA, 2018).

⁹¹ *uptdppa_banjarmasin*, "Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Banjarmasin."

- b) Memberikan pelayanan masyarakat yang mendapatkan masalah sosial kemasyarakatan bagi perempuan dan anak menuju kesetaraan dan keadilan gender.⁹²

Adapun tugas dan fungsi utama UPTD PPA meliputi:

- a) Menerima dan menindaklanjuti laporan kekerasan terhadap perempuan dan anak
- b) Melakukan pendampingan psikologis dan hukum terhadap korban
- c) Melakukan rujukan ke lembaga atau instansi lain sesuai kebutuhan korban
- d) Menyusun laporan dan dokumentasi kasus serta memberikan rekomendasi kebijakan terkait perlindungan perempuan dan anak.⁹³

Sejak didirikan, UPTD PPA Kota Banjarmasin telah menangani berbagai bentuk kekerasan, baik fisik, psikis, seksual, penelantaran, hingga eksploitasi ekonomi. Dalam laporan tahunannya, tercatat bahwa jumlah kasus yang ditangani mengalami fluktuasi setiap tahun, namun cenderung meningkat sejak pandemi COVID-19, mengingat meningkatnya tekanan ekonomi dan psikologis dalam keluarga.⁹⁴ Data yang diperoleh dari UPTD PPA tercatat kasus yang masuk selama Tahun 2021 sampai 2023 Banjarmasin dengan jumlah penduduk mencapai 678.240

⁹² [uptdppa_banjarmasin](#).

⁹³ Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, “Laporan Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Tahun 2023,” 20 Januari 2023, https://drive.google.com/file/d/1-cQ8CrXOZkqPVvyo8m7VnpljJ_AztKgA/view.

⁹⁴ “Rekapitulasi Data Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak yang Ditangani Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Banjarmasin Tahun 2023,” 3 Januari 2024, <https://dpppa.banjarmasinkota.go.id/2024/01/rekapitulasi-data-kekerasan-terhadap.html>.

jiwa pada Desember 2023, tercatat sebanyak 513 kasus konflik keluarga dari tahun 2019 hingga 2023. Pada tahun 2023 saja, terdapat 132 kasus yang dilaporkan, yang mencakup 47 perempuan, 30 anak laki-laki, dan 55 anak perempuan, sedangkan data di tahun 2024 sebanyak 180 kasus, 62 perempuan, 51 anak laki-laki, dan 67 anak perempuan.⁹⁵ Kondisi ini menuntut UPTD PPA untuk meningkatkan kapasitas layanan, memperkuat kerja sama lintas sektor (kepolisian, rumah sakit, pengadilan, dan LSM), serta membangun sistem rujukan yang efektif.

Dalam penelitian ini, UPTD PPA Kota Banjarmasin dipilih sebagai lokasi penelitian karena institusi ini memiliki peran sentral dalam penyelesaian konflik keluarga secara nonlitigasi, dengan pendekatan yang tidak hanya legalistik, tetapi juga mengedepankan prinsip-prinsip keadilan restoratif, nilai kekeluargaan, dan perlindungan anak. Penelitian ini juga ingin melihat sejauh mana UPTD PPA mampu mengintegrasikan nilai-nilai hukum keluarga Islam dalam praktik penyelesaian konflik keluarga, baik melalui pendampingan, mediasi, maupun pemberdayaan korban.

b. Struktur Organisasi UPTD PPA Kota Banjarmasin

Struktur organisasi UPTD PPA Kota Banjarmasin dirancang untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi layanan secara terpadu dan berkesinambungan. UPTD PPA berada di bawah koordinasi langsung Dinas P3A Kota Banjarmasin, dengan struktur organisasi yang relatif sederhana namun fungsional.

⁹⁵ [uptdppa_banjarmasin](#), “Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Banjarmasin.”

Adapun struktur Organisasi UPTD PPA terdiri dari:

- 1) Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak: Dr. H.M. Ramadhan SE.ME.AK.CA/CGM.CFDP.CAP.CRME.QPIA.
- 2) Kepala UPTD PPA: Susan, SST Gizi.
- 3) Konselor SDM: Gusti Yurisa Ayu Paramita, SPsi.
- 4) Mediator: Nurul hikmah
- 5) Administrasi Perkantoran: Herul Juliandi.
- 6) Operator layanan operasional: Husnul khotimah.⁹⁶

Pada tingkat pimpinan, UPTD PPA dikepalai oleh seorang Kepala UPTD, yang memiliki tanggung jawab utama dalam koordinasi layanan, pengambilan kebijakan internal, serta pelaporan kepada Kepala Dinas. Di bawah Kepala UPTD, terdapat beberapa unit kerja atau bagian teknis, yang umumnya terdiri atas:

- 1) Bidang Layanan Pengaduan dan Pelaporan, yang bertugas menerima laporan dari masyarakat, melakukan asesmen awal, dan mencatat laporan secara administratif.
- 2) Bidang Pendampingan Psikososial, yang menangani aspek psikologis dan sosial korban melalui konseling, terapi, maupun rujukan psikolog klinis.
- 3) Bidang Pendampingan Hukum dan Mediasi, yang memberikan dukungan hukum, advokasi, serta fasilitasi mediasi bagi pihak-pihak yang mengalami konflik.

⁹⁶ uptdppa_banjarmasin.

- 4) Bidang Administrasi dan Dokumentasi, yang mengelola dokumen, arsip, dan laporan berkala.⁹⁷

Selain aparatur sipil negara (ASN), UPTD PPA Kota Banjarmasin juga melibatkan tenaga kontrak yang memiliki keahlian profesional seperti psikolog, pekerja sosial (satgas), konselor, serta paralegal tenaga ahli Hukum. Keterlibatan berbagai latar belakang profesi ini penting untuk mendukung model layanan berbasis pendekatan holistik dan lintas disiplin.

Koordinasi antar bidang dilakukan melalui rapat rutin internal serta supervisi langsung dari kepala UPTD. Di samping itu, UPTD juga menjalin hubungan kerja sama dengan lembaga eksternal seperti Polresta Banjarmasin, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), lembaga bantuan hukum (LBH), dan organisasi masyarakat sipil untuk memperkuat layanan rujukan dan pendampingan lanjutan.⁹⁸

Struktur organisasi ini menggambarkan adanya mekanisme kerja yang terorganisir, fleksibel, dan kolaboratif, yang mendukung pelaksanaan layanan perlindungan perempuan dan anak secara responsif. Keberadaan tenaga profesional di setiap unit layanan juga menjadi salah satu kekuatan utama UPTD PPA dalam menangani kasus-kasus kompleks, termasuk penyelesaian konflik keluarga secara nonlitigasi.

⁹⁷ “Peraturan Menteri Nomor 4 Tahun 2018 Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak,” t.t.

⁹⁸ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin, Lisan, 12 Juni 2025.

c. Sarana dan Prasarana UPTD PPA Kota Banjarmasin

Untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi layanan perlindungan terhadap perempuan dan anak, UPTD PPA Kota Banjarmasin dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai, meskipun masih terdapat sejumlah keterbatasan yang menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan layanan secara optimal. Dari hasil observasi peneliti terhadap sarana dan prasarana UPTD PPA sebagai berikut:

1) Lokasi dan Gedung

UPTD PPA Kota Banjarmasin menempati bangunan kantor yang terletak di kawasan Banjarmasin Selatan, yang mudah dijangkau oleh masyarakat walaupun lokasinya ini berada di dalam komplek agak kedalam tidak berada di jalan raya. Aksesibilitas lokasi ini sangat penting mengingat sebagian besar pengguna layanan berasal dari latar belakang sosial ekonomi yang beragam dan membutuhkan kemudahan mobilitas. Gedung kantor terdiri dari beberapa ruangan utama yang difungsikan secara spesifik sesuai dengan jenis layanan.

2) Ruang Layanan dan Fasilitas Penunjang

Beberapa ruang yang tersedia di dalam kantor UPTD PPA antara lain:

- a) Ruang Pengaduan dan Penerimaan Klien, yaitu ruang pertama yang digunakan untuk menerima laporan dari korban atau pelapor.
- b) Ruang kerja kepala, staf, ruang rapat internal, serta ruang penyimpanan dokumen yang bersifat arsip maupun rahasia. Beberapa ruang dilengkapi dengan sistem pengamanan dan pengarsipan digital sederhana untuk menjamin kerahasiaan dan perlindungan data klien.

- c) Ruang Konseling Psikologis, yang digunakan untuk proses terapi dan konseling baik secara individual maupun keluarga. Sebagai bagian dari pelayanan pemulihan bagi korban kekerasan dalam keluarga, ruang konseling psikologis idealnya menjadi salah satu fasilitas penting yang disediakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA).

Secara umum, ruang konseling psikologis perlu dilengkapi dengan sarana dasar yang menunjang kenyamanan dan efektivitas proses konseling, seperti kursi atau sofa yang nyaman, meja diskusi, serta peralatan tulis dan dokumentasi. Namun, berdasarkan hasil observasi di lapangan, hingga saat ini UPTD PPA Kota Banjarmasin belum memiliki ruang khusus yang difungsikan secara permanen untuk layanan konseling psikologis tersebut.

Sebagai alternatif, proses konseling terkadang dilakukan dengan memanfaatkan ruang lain yang masih berada dalam lingkup gedung Pemerintah Kota Banjarmasin, terutama ruangan yang memungkinkan terjaminnya privasi dan kenyamanan klien. Meskipun hal ini mencerminkan fleksibilitas dan komitmen petugas dalam menjalankan layanan, namun keterbatasan sarana ini juga menjadi tantangan tersendiri, khususnya dalam hal menciptakan suasana yang kondusif bagi proses konseling yang bersifat sensitif dan membutuhkan ruang yang aman secara psikologis.

- d) Ruang Mediasi dan Pendampingan Hukum, merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan layanan perlindungan perempuan dan anak, khususnya dalam konteks penyelesaian konflik keluarga. Ruang ini idealnya digunakan untuk memfasilitasi proses mediasi antara pihak-pihak yang berselisih, serta menjadi sarana konsultasi hukum bagi korban kekerasan atau individu yang menghadapi persoalan dalam lingkup rumah tangga.

Sebagai bagian dari upaya memberikan layanan yang terpadu dan menyeluruh, UPTD PPA Kota Banjarmasin saat ini belum memiliki ruang khusus yang secara permanen dialokasikan untuk mediasi dan pendampingan hukum. Fasilitas yang ada masih bersifat terbatas dan cenderung digunakan secara multifungsi, bergantian dengan kegiatan lain yang bersifat administratif atau koordinatif.

Ruang yang tersedia belum sepenuhnya memenuhi standar ideal sebagai ruang layanan khusus, baik dari segi kapasitas ruangan, privasi, kenyamanan, maupun kelengkapan fasilitas pendukung yang diperlukan untuk menangani kasus-kasus dengan tingkat sensitivitas tinggi.

Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk penguatan infrastruktur kelembagaan, khususnya dalam penyediaan ruang layanan yang representatif, aman, dan layak bagi proses mediasi dan konsultasi hukum. Ketersediaan ruang yang memadai tidak hanya mendukung efektivitas kerja petugas, tetapi juga berkontribusi terhadap

kenyamanan psikologis klien dalam menghadapi situasi yang sulit, sehingga sejalan dengan prinsip perlindungan dan pemulihan korban yang menyeluruh.

3) Peralatan dan Teknologi Pendukung

Selain fasilitas fisik, UPTD PPA Kota Banjarmasin juga memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung sistem pelayanan. Penggunaan komputer, koneksi internet wifi yang baru saja terpasang, perangkat komunikasi (telepon dan *WhatsApp*) Hotline layanan komunikasi langsung yang disediakan untuk menerima dan merespons keluhan, laporan, konsultasi, atau permintaan bantuan secara cepat dan darurat, mempercepat penanganan kasus dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan.

4) Kendaraan Operasional dan Mobilitas Lapangan

Untuk keperluan pendampingan langsung di lapangan, seperti kunjungan ke rumah korban, pengantaran ke rumah aman, atau koordinasi antar karena instansi, UPTD PPA Kota Banjarmasin memiliki kendaraan dinas operasional, 1 Molin (Mobil pelayanan keliling) dan kendaraan bermotor yang berjumlah 2 unit. Ketersediaan kendaraan ini cukup membantu mobilitas petugas, meskipun idealnya ditambah lagi untuk memudahkan dan menambah pelayanan karena mengingat banyaknya kasus yang masuk ke UPTD PPA.

d. Layanan yang Disediakan oleh UPTD PPA Kota Banjarmasin

UPTD PPA Kota Banjarmasin memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada perempuan dan anak korban kekerasan serta

individu atau keluarga yang mengalami konflik. Layanan yang diberikan mencerminkan pendekatan holistik, dengan mempertimbangkan aspek hukum, psikologis, sosial, dan kemanusiaan. Layanan-layanan tersebut terbagi ke dalam beberapa bentuk berikut:

Dalam praktiknya, UPTD PPA Kota Banjarmasin menyediakan 6 jenis layanan, yaitu:

1) Layanan Pengaduan Masyarakat:

Layanan ini merupakan pintu masuk utama bagi masyarakat untuk melaporkan dugaan tindak kekerasan atau konflik keluarga. Pengaduan dapat dilakukan secara langsung di kantor UPTD, Melalui *hotline* UPTD PPA No WA.: 0822 5045 3333, pos pengaduan, Petugas akan melakukan asesmen awal terhadap laporan yang masuk dan menentukan tindak lanjutnya sesuai dengan tingkat urgensi dan jenis kasus.⁹⁹

2) Penjangkauan korban:

Upaya aktif yang dilakukan oleh UPTD PPA untuk menemukan dan memberikan pertolongan kepada perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan atau pelanggaran hak, terutama yang tidak melapor atau tidak terjangkau oleh layanan formal.

3) Pengelolaan Kasus:

Mencakup seluruh proses penanganan sejak korban melapor hingga kasus diselesaikan, baik melalui proses hukum, mediasi, maupun pemulihan psikososial.

⁹⁹ [uptdppa_banjarmasin](#), "Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Banjarmasin."

Tahapan ini meliputi asesmen awal, pendampingan psikologis dan hukum, rujukan ke lembaga terkait (seperti rumah sakit, kepolisian, pengadilan), serta monitoring dan evaluasi perkembangan kasus. Pengelolaan dilakukan secara terkoordinasi oleh tim lintas profesi dalam UPTD PPA untuk memastikan hak-hak korban terlindungi secara optimal.

4) Penampungan Sementara:

Menyediakan Rumah Aman, Salah satu layanan penting yang disediakan oleh UPTD PPA Kota Banjarmasin adalah penampungan sementara bagi korban kekerasan dalam rumah tangga dan konflik keluarga, yang diwujudkan melalui fasilitas Rumah Aman. Rumah Aman merupakan tempat tinggal sementara yang dirancang khusus untuk memberikan perlindungan fisik dan psikologis kepada korban, terutama perempuan dan anak, yang berada dalam situasi darurat dan berisiko tinggi jika tetap tinggal di lingkungan asalnya.

Tujuan utama dari layanan ini adalah melindungi korban kekerasan fisik atau seksual dalam rumah tangga; Korban kekerasan berbasis gender yang terancam jiwanya; Anak-anak korban kekerasan atau penelantaran; hal ini untuk memberikan ruang aman untuk memulihkan kondisi mental dan emosional, serta menciptakan jeda sementara bagi korban sebelum mengambil keputusan hukum atau sosial yang lebih lanjut. Rumah Aman dilengkapi dengan kebutuhan dasar seperti tempat tidur, makanan, serta layanan konseling dan pendampingan hukum yang menyertainya.

Korban dapat tinggal di Rumah Aman selama beberapa hari, tergantung pada kondisi kasus dan hasil asesmen dari tim pendamping. Selama masa tinggal tersebut,

korban akan mendapatkan pendampingan intensif oleh tenaga profesional, termasuk psikolog, konselor, pekerja sosial, serta pendamping hukum. Proses ini juga menjadi waktu bagi korban untuk mengakses layanan-layanan lain seperti mediasi, konsultasi hukum, atau rujukan ke lembaga sosial dan penegak hukum terkait.

5) Layanan Mediasi:

Terutama dalam kasus kekerasan dalam rumah tangga, perebutan hak asuh anak, serta konflik internal keluarga lainnya. Dalam konteks penyelesaian konflik keluarga, UPTD PPA menyediakan layanan mediasi dan konsultasi hukum sebagai bentuk pendekatan nonlitigasi. Proses mediasi difasilitasi oleh petugas yang memiliki pemahaman hukum dan keterampilan dalam komunikasi konflik. Layanan ini diarahkan untuk menyelesaikan konflik tanpa harus menempuh jalur peradilan, dengan tetap memperhatikan perlindungan terhadap perempuan dan anak. Dalam kasus tertentu, UPTD juga bekerja sama dengan lembaga bantuan hukum untuk memberikan pendampingan hukum lebih lanjut.¹⁰⁰

6) Layanan Pendampingan Korban:

Disediakan Psikolog, konselor Satgas dan paralegal atau advokat yang bekerja sama dengan lembaga bantuan hukum. Dengan berbagai jenis layanan ini, UPTD PPA Kota Banjarmasin berupaya menjadi lembaga rujukan yang humanis, profesional, dan responsif dalam memberikan perlindungan serta menyelesaikan konflik keluarga. Pada tahap selanjutnya, akan dianalisis bagaimana implementasi

¹⁰⁰ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

layanan ini berdampak terhadap peran, kendala dan strategi optimalisasi dalam penyelesaian konflik keluarga.

e. Mitra Kerja

UUPTD PPA Kota Banjarmasin didalam melaksanakan tugasnya mempunyai beberapa mitra kerja dengan beberapa lintas sektor yaitu:

- 1) Unit PPA Polesta Banjarmasin
- 2) Dinas Kesehatan, Melalui RS Anshari Saleh Banjarmasin Dan RS Bhayangkara Banjarmasin
- 3) Dinas Sosial Kota Banjarmasin
- 4) Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin
- 5) Departemen Kantor Wilayah Hukum Dan HAM
- 6) Tim Penggerak PKK Kota Banjarmasin
- 7) Lembaga Perlindungan Anak (LPA) Daerah KalSel
- 8) LKBH WK
- 9) LKBH ULM
- 10) Orsos Dan Ormas Kota Banjarmasin
- 11) BNN
- 12) Pusat Studi Gender STIMI
- 13) Pusat Studi Gender ULM
- 14) Pusat Gender UIN Antasari

15) Puskesmas Se - Kota Banjarmasin.¹⁰¹

f. Identitas Informan

1) Informan I:

Nama/Narasumber : Susan SST. Gizi
 Jabatan : Kepala UPTD PPA
 Lama bekerja di UPTD PPA : 2 tahun
 Tanggal wawancara : Kamis, 12 Juni 2025
 Waktu wawancara : Jam 11.00 sd 12.30 WITA
 Tempat : Kantor UPTD Kota Banjarmasin.

2) Informan II:

Nama/Narasumber : Dr. Nurhikmah SH.MH.MM
 Jabatan : Tenaga Ahli Bidang Hukum UPTD PPA
 Kota Banjarmasin.
 Lama bekerja di UPTD PPA : 16 tahun
 Hari/Tanggal wawancara : Jum'at 13 Juni 2025
 Waktu wawancara : Jam 12.00 sd 13.45 WITA
 Tempat : Ruang kantor Informan 2

3) Informan III (klien):

Nama : BBF (inisial)
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 29 Tahun

¹⁰¹ uptdppa_banjarmasin, "Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Banjarmasin."

Hari/Tanggal wawancara	: Rabu,18 Juni 2025
Waktu Wawancara	: Jam 16.05-1700 Wita
Tempat Wawancara	: Ruang Konsultasi Masjid Al-jihad
Kasus	: Konflik dengan pasangan (suami)

2. Peran UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam Penyelesaian Konflik Keluarga Melalui Pendekatan Non litigasi

Konflik keluarga merupakan fenomena sosial yang kompleks dan multidimensional. Dalam konteks hukum keluarga Islam maupun hukum nasional, penyelesaian konflik rumah tangga menuntut pendekatan yang komprehensif, integratif, dan sensitif terhadap hak-hak individu, terutama kelompok rentan seperti perempuan dan anak. UPT/D PPA (Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak) Kota Banjarmasin hadir sebagai lembaga teknis yang mengemban peran strategis dalam upaya penanganan, dan pemulihan korban konflik keluarga. Penelitian ini menemukan bahwa peran UPTD PPA dijalankan melalui berbagai pendekatan baik hukum, psikologi, budaya dan agama dengan kerja sama lintas sektor dan didukung oleh regulasi perlindungan perempuan dan anak.

Disini UPTD PPA Kota Banjarmasin merupakan lembaga teknis yang berperan penting dalam penyelesaian konflik keluarga, terutama dalam memberikan perlindungan terhadap perempuan dan anak sebagai kelompok rentan. Peran ini diwujudkan dalam bentuk pelayanan mediasi, konseling psikologis, pendampingan hukum, serta rehabilitasi sosial. Seluruh layanan ini dilakukan secara terpadu melalui

pendekatan preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin ibu Susan (Informan 1), Tenaga ahli hukum ibu Nurhikmah (Informan 2), dan salah satu klien dengan inisial BBF (Informan 3), penulis merumuskan peran UPTD PPA sebagai berikut:

Ketika konflik sudah terjadi, UPTD PPA hadir sebagai lembaga penanganan pertama yang menjembatani proses penyelesaian melalui pendekatan yang holistik. layanan utama dalam aspek ini adalah:

a. Mediasi

Salah satu peran penting UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam penyelesaian konflik keluarga adalah melalui layanan mediasi. Mediasi menjadi langkah awal sekaligus strategi utama dalam pendekatan nonlitigasi yang ditawarkan kepada klien mengutamakan pendekatan komunikasi antara pihak yang berselisih, dan berusaha mencari penyelesaian masalah dengan *win win solution*, terutama dalam konflik rumah tangga yang belum memasuki ranah pidana berat. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Susan, Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin, dijelaskan bahwa:

*“Mediasi adalah layanan pertama yang biasanya kami tawarkan, terutama dalam konflik rumah tangga antara suami dan istri. Kami mengupayakan agar penyelesaian dilakukan secara kekeluargaan dulu, sebelum klien memutuskan langkah hukum. Ini sesuai dengan pendekatan yang lebih humanis dan mengedepankan keharmonisan keluarga.”*¹⁰²

Mediasi menjadi salah satu metode utama yang digunakan UPTD PPA dalam menangani konflik rumah tangga, terutama jika konflik belum mengarah ke

¹⁰² Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

kekerasan berat. Mediasi dilakukan oleh tim multidisipliner yang terdiri dari psikolog, konselor, dan ahli hukum. Ibu Susan juga menjelaskan:

“Mediasi tidak sekadar mempertemukan dua pihak, tapi memfasilitasi mereka agar bisa saling memahami. Banyak keluarga yang awalnya hampir bercerai, akhirnya menemukan solusi baru berkat proses ini. Dan juga mampu menyelesaikan masalah tentang perebutan anak, dan banyak lagi permasalahan yang sudah diselesaikan oleh pihak UPTD melalui mediasi ini.”

103

Mediasi dilakukan dalam suasana netral dan kondusif, dengan pendampingan. Jika konflik tidak bisa didamaikan, hasil mediasi tetap menjadi pijakan untuk keputusan hukum atau layanan lanjutan, terutama dalam kasus yang belum sampai ke ranah pidana. Mediasi ini dijalankan oleh tenaga ahli Hukum dan pihak UPTD PPA yang sudah bersertifikat mediator, bertujuan untuk menyelesaikan konflik melalui musyawarah. Menurut Kepala UPTD ibu Susan:

*“Mediasi penting karena tidak semua konflik rumah tangga harus berakhir di pengadilan. Kami upayakan dulu jalan damai, tentu dengan syarat tidak ada kekerasan berulang. Prinsip kami: pulihkan hubungan, bukan sekadar menyelesaikan kasus.”*¹⁰⁴

Model mediasi yang digunakan bersifat partisipatif, menghormati hak dan suara kedua belah pihak, serta memberikan ruang bagi pihak yang merasa tertekan untuk mengungkapkan ketidaknyamanan tanpa intimidasi.

Sementara itu, Ibu Nurhikmah, selaku tenaga ahli hukum di UPTD PPA, menegaskan bahwa mediasi juga memperhatikan aspek hukum, baik hukum positif maupun hukum keluarga Islam. Beliau menjelaskan bahwa:

¹⁰³ Susan.

¹⁰⁴ Susan.

“Kami tidak hanya memediasi secara umum, tetapi juga memberikan pemahaman kepada para pihak tentang hak dan kewajiban mereka dalam hukum Islam maupun hukum negara. Banyak pasangan yang tidak mengetahui bahwa mereka bisa menyelesaikan konflik tanpa langsung ke pengadilan. Kami hadir sebagai jembatan hukum yang solutif. Dan juga menjelaskan bahwa di dalam Islam ada yang namanya islah dalam penyelesaian konflik keluarga.”¹⁰⁵

Dalam prakteknya penyelesaian konflik keluarga nonlitigasi ini ada beberapa tahapan yang dilalui, beliau menyampaikan tentang alur dalam mediasi pada kasus konflik keluarga yang ditangani oleh UPTD PPA :

“Dalam praktiknya, mediasi dilakukan di ruang konseling dengan prosedur berikut: pendaftaran dan asesmen awal kasus, Pemanggilan kedua belah pihak, Sesi konseling dan dialog terbuka. Identifikasi permasalahan utama. Penyampaian hak dan kewajiban masing-masing pihak. Penawaran solusi damai atau rujuk, bila memungkinkan Monitoring lanjutan pasca mediasi.”¹⁰⁶

Namun, tidak semua proses mediasi berhasil. Jika mediasi tidak menghasilkan kesepakatan, maka UPTD akan memberi arahan hukum lanjutan, termasuk pendampingan untuk proses litigasi atau rujukan ke lembaga lain seperti pengadilan agama atau LKBH. Kedua narasumber sepakat bahwa efektivitas mediasi sangat tergantung pada keterbukaan dan kemauan kedua belah pihak. Ibu Nurhikmah menyebut:

“Kalau kedua belah pihak sudah keras hati dan tidak ingin berdamai, kami tidak bisa memaksakan. Atau ada salah satu pihak yang tidak kooperatif dalam penyelesaian konflik ini. Tapi setidaknya kami sudah mencoba semaksimal mungkin dengan pendekatan yang netral dan edukatif.”¹⁰⁷

Adanya kerja sama keterbukaan antar pihak yang berkonflik akan memudahkan untuk mencari solusi. Yang tentunya akan menemukan penyelesaian masalah,

¹⁰⁵ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

¹⁰⁶ Nurhikmah.

¹⁰⁷ Nurhikmah.

sehingga akan tercipta *win win solution* sebagaimana mediasi yang dikehendaki. Demikian juga disampaikan oleh klien yang kami wawancarai tentang Mediasi ini beliau menyampaikan bahwa:

“Saya waktu datang ke UPTD PPA dengan menyampaikan kasus saya, awalnya diminta untuk mediasi dengan suami, tapi karena suami saya sudah mengucapkan talak ke tiga kalinya, jadi sudah tidak memungkinkan untuk rujuk lagi maka oleh salah satu tenaga ahli Hukum yang bernama Ibu Ida beliau membantu saya dalam penyelesaian kasus saya di persidangan gugat cerai yang saya ajukan ke pihak suami yang pada saat itu ada kesalahan dari saya sehingga proses gugat cerai yang prosesnya menjadi terhambat dan ini menyebabkan saya sangat terganggu, ada beberapa alasan yang menyebabkan perceraian saya ini. salah satunya saya sudah depresi menghadapi tingkah laku suami. Saya sudah pada tahap menyakiti diri sendiri, dan hampir mengakhiri hidup saya dan anak saya yang masih kecil. Sehingga pihak UPTD melihat kasus yang saya hadapi mereka langsung memberikan bantuan pendampingan hukum dan ruang konseling Psikologi”¹⁰⁸

Dengan pernyataan klien tersebut ini membuktikan bahwa pihak UPTD PPA sebelum melakukan proses selanjutnya tenaga ahli hukum menawarkan mediasi dahulu sebelum lanjut ke sidang pengadilan dengan melanjutkan gugatan cerai.

Kemudahan Berdasarkan keterangan dari Ibu Susan selaku Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin, sepanjang tahun 2024 tercatat sekitar 180 kasus kekerasan dan konflik keluarga yang masuk dan ditangani oleh lembaga tersebut. Dari jumlah tersebut, hanya 7 kasus yang berhasil diselesaikan melalui proses mediasi internal oleh UPTD PPA, sementara 6 kasus lainnya diselesaikan melalui jalur litigasi di pengadilan. Dalam wawancaranya, beliau menyampaikan:

“Iya Bu, total kasus yang masuk di UPTD PPA untuk tahun 2024 jumlahnya memang 180-an, tapi yang berhasil mediasi lewat UPTD ada 7 dan lewat pengadilan ada 6. Selebihnya sebanyak 167 diselesaikan dengan

¹⁰⁸ FFB, Wawancara dengan Klien UPTD PPA, Lisan, 18 Juni 2025.

penjangkauan dan pendampingan terhadap kasus yang masuk yang isfatnya lebih ke psikososial ”

Data ini menunjukkan bahwa meskipun UPTD PPA telah menyediakan layanan penyelesaian konflik berbasis mediasi sebagai bentuk pendekatan non-litigasi, namun efektivitasnya masih terbatas bila dibandingkan dengan jumlah total kasus yang ditangani. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya penguatan peran mediasi dalam konteks penyelesaian konflik keluarga yang tidak hanya bertujuan menyelesaikan persoalan secara hukum, tetapi juga memulihkan hubungan sosial dan psikologis antar anggota keluarga.

b. Pendampingan Hukum untuk Korban

Salah satu bentuk layanan kuratif yang dijalankan oleh UPTD PPA Kota Banjarmasin adalah pendampingan hukum terhadap korban konflik keluarga, terutama perempuan dan anak. Pendampingan hukum diberikan ketika kasus memang perlu adanya pendampingan hukum baik itu kasus yang bukan pelanggaran hukum apalagi yang sudah masuk ke ranah pelanggaran hukum, seperti kekerasan dalam rumah tangga, penelantaran, atau konflik yang mengarah pada perceraian dengan unsur kekerasan atau ketidakadilan.

Pendampingan ini meliputi berbagai aspek, seperti konsultasi hukum untuk menentukan langkah langkah apa yang perlu diambil, penyusunan dokumen hukum, mendampingi saat pelaporan ke pihak kepolisian, hingga mendampingi dalam proses peradilan, baik di pengadilan agama maupun pengadilan negeri, tergantung jenis perkara. Menurut ibu Susan, Kepala UPTD PPA menekankan bahwa pendampingan

hukum adalah bagian dari perlindungan menyeluruh terhadap korban. Menurut beliau:

*“Kami tidak hanya mendengarkan cerita korban, tapi juga memberikan langkah hukum yang bisa mereka ambil. Banyak korban ragu untuk melapor karena takut proses hukum yang panjang dan tidak tahu hak-haknya. Di sinilah kami hadir. Kami punya tenaga hukum yang mendampingi dari awal, bahkan sampai ke persidangan kalau perlu.”*¹⁰⁹

UPTD PPA menyediakan pendampingan hukum secara gratis, tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi korban. Hal ini sangat penting mengingat banyak klien berasal dari kelompok ekonomi lemah yang tidak mampu membayar jasa pengacara. Sedangkan menurut Tenaga Ahli Hukum, Ibu Nurhikmah:

*“Beliau menjelaskan bahwa tidak semua kasus langsung diarahkan ke jalur hukum. Pendekatan yang digunakan tetap mengutamakan musyawarah dan penyelesaian damai terlebih dahulu. Namun, bila ada kekerasan atau pelanggaran hukum serius, maka tindakan hukum tidak bisa dihindari maka klien akan didampingi oleh Tenaga ahli hukum untuk membantu menyelesaikan konflik yang dihadapi. “Banyak perempuan yang datang dalam keadaan tidak tahu dan bingung. Tugas kami adalah memberi pemahaman tentang pilihan hukum yang tersedia: apakah ingin membuat surat perlindungan, gugatan perceraian, atau pelaporan pidana. Kami bantu mereka menyusun berkas, membuat kronologi, hingga mendampingi saat berhadapan dengan pihak berwenang.”*¹¹⁰

Beliau juga menambahkan bahwa bentuk pendampingan tidak selalu formal. Dalam beberapa kasus, petugas hukum turut berperan sebagai penengah ketika keluarga memperlakukan hak asuh anak, harta gono gini, atau kekerasan psikis yang sulit dibuktikan tanpa dukungan psikologis.

¹⁰⁹ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

¹¹⁰ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

Klien UPTD PPA salah satu informan, menyampaikan bahwa dirinya sangat terbantu dengan adanya pendampingan hukum dari UPTD PPA. Dalam kasusnya, gugat cerai terhadap suami, dengan layanan pendampingan hukum diberikan UPTD PPA maka ia mendapatkan edukasi dan bisa mengetahui langkah apa yang mau diambil.

“Awalnya saya benar-benar bingung harus mengadu ke mana saya merasa tertekan dan depresi. Waktu itu saya pikir, siapa yang bisa bantu saya? Lalu teman saya memberikan informasi bahwa ada lembaga yang bisa membantu dalam konflik yang saya hadapi dan menyarankan untuk datang ke UPTD PPA Kota Banjarmasin.. Di sanalah saya disambut ditanyakan apa permasalahan yang saya hadapi maka saat saya mulai merasa ada harapan. Saya dibantu oleh pendampingan hukum, dijelaskan proses hukumnya, dan saya juga diberi edukasi tentang hak-hak saya. Sekarang saya merasa lebih paham terhadap langkah langkah apa yang harus saya ambil dan kerjakan dalam menghadapi kasus gugat cerai yang terhambat ini dan yakin bisa keluar dari permasalahan saya ini.”¹¹¹

Layanan pendampingan hukum yang dilakukan oleh UPTD PPA Kota Banjarmasin mencerminkan intervensi struktural terhadap ketimpangan akses hukum, terutama bagi perempuan korban konflik dalam rumah tangga. Tanpa adanya layanan ini, banyak korban yang akan menyerah sebelum memperjuangkan keadilan karena ketidaktahuan dan ketidakberdayaan secara ekonomi maupun psikologis.

c. Konseling Psikologis

Merupakan salah satu layanan inti yang disediakan oleh UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam menangani kasus-kasus konflik keluarga. Layanan ini difokuskan pada pemulihan kondisi mental dan emosional korban, baik perempuan maupun anak-

¹¹¹ Nurhikmah.

anak, yang mengalami tekanan akibat konflik rumah tangga, kekerasan dalam rumah tangga, atau kondisi hubungan yang disfungsional.

Konseling dilakukan secara individual maupun keluarga, dengan pendekatan yang ramah trauma dan berbasis empati. Proses ini sangat penting untuk mengurangi dampak psikologis jangka panjang dan membantu korban dalam membuat keputusan yang sehat dan rasional. Menurut Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin ibu Susan, menekankan bahwa konseling psikologis bukan hanya pendampingan biasa, melainkan bagian penting dari proses penyembuhan korban. Menurut beliau:

“Banyak klien kami datang dengan kondisi yang sangat tertekan, ada yang depresi, cemas berlebihan, Kami hadir bukan hanya untuk menyarankan langkah hukum, tapi juga untuk memulihkan mereka secara mental. Psikolog tenaga ahli kami sangat berperan di sini dan kami disini menyediakan psikolog dan bekerjasama juga dengan ikatan psikolog.”¹¹²

Beliau juga menyebutkan bahwa UPTD PPA memiliki tim psikolog yang sudah berpengalaman menangani berbagai kasus keluarga, terutama korban kekerasan rumah tangga. Psikolog juga bisa terlibat dalam proses mediasi untuk memantau kesiapan emosional para pihak. Menurut Ibu Nurhikmah, sebagai tenaga ahli hukum UPTD PPA, mengakui bahwa pendekatan hukum saja tidak cukup. Pendekatan hukum harus berjalan berdampingan dengan pendekatan psikologis, karena banyak korban yang secara hukum memiliki hak, tapi secara mental belum mampu memperjuangkannya.

“Kami sering menemui korban yang secara hukum sudah kuat, tapi secara psikis masih takut. Nah, di sinilah peran psikolog. Mereka membantu

¹¹² Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

membangun kembali kepercayaan diri korban, agar bisa bersuara dan membuat keputusan, entah itu bertahan atau memilih jalurhukum."¹¹³

Selain itu, psikolog juga membantu menjelaskan kepada korban tentang siklus kekerasan, dampak psikologis terhadap anak, dan bagaimana mengenali hubungan yang tidak sehat, agar korban tidak kembali pada lingkaran kekerasan. Kemudian menurut paparan dari Pengalaman Klien yang mengalami konflik rumah tangga disertai kekerasan verbal dan kontrol ekonomi dari pasangan, mengungkapkan bahwa layanan konseling sangat membantunya keluar dari depresi

*“Setelah proses perceraian saya selesai, pihak UPTD PPA menawarkan layanan konseling karena saya sempat mengalami depresi akibat tekanan emosional dari hubungan dengan mantan suami. Saya sering menangis sendirian, mencabut rambut, sulit tidur, dan kehilangan semangat hidup, bahkan sempat terlintas keinginan untuk mengakhiri hidup bersama anak saya. Melihat kondisi tersebut, pihak UPTD PPA tidak hanya memberikan pendampingan hukum, tetapi juga melakukan asesmen psikologis untuk mengetahui apakah saya masih membutuhkan bantuan lanjutan dari tenaga psikolog. Jika memang hasilnya menunjukkan bahwa saya membutuhkan pemulihan mental, maka saya siap menjalani konseling dengan tenaga ahli psikologi yang tersedia di UPTD PPA.”*¹¹⁴

Ia juga menyebutkan bahwa sesi konseling membantu dirinya mengenali emosi sendiri, belajar mengatur respon terhadap mantan pasangan, dan merencanakan langkah hidup ke depan, termasuk memikirkan masa depan anaknya.

d. Penyediaan Rumah Aman

Peran Rumah Aman sebagai Bagian dari layanan di UPTD PPA Kota Banjarmasin. Lembaga ini menyediakan rumah aman sebagai bagian dari perlindungan awal dan pemulihan sementara bagi korban kekerasan dalam keluarga,

¹¹³ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

¹¹⁴ FFB, Wawancara dengan Klien UPTD PPA.

terutama perempuan dan anak.

Rumah aman berfungsi sebagai tempat perlindungan sementara, khususnya bagi korban yang berada dalam kondisi rawan jika tetap tinggal di rumah atau bersama pelaku. Di tempat ini, korban dapat tinggal untuk waktu terbatas, sampai proses hukum atau mediasi berlangsung, atau hingga dinilai cukup aman untuk kembali ke keluarga atau ke lingkungan yang baru. Penjelasan Kepala UPTD, ibu Susan, menekankan bahwa rumah aman menjadi bagian penting dari respon cepat terhadap kasus kekerasan dalam keluarga yang berisiko tinggi. Beliau menyampaikan:

“Kami punya akses ke rumah aman bagi korban, terutama kalau kondisi rumah tangganya sangat membahayakan. Di sana, korban bisa istirahat sejenak dari tekanan. Dan semua fasilitas makan minum dan lain-lain selama berada di rumah aman korban akan terjamin, penempatan korban di rumah aman karena pertimbangan keselamatan dari si korban misalkan ada kasus perkosaan terhadap anak tiri, nah ini kami amankan anak tersebut di rumah aman, atau ada yang mengalami kekerasan dalam rumah tangga si istri diinapkan di rumah aman karena kekhawatiran akan adanya kekerasan lagi yang bisa mengakibatkan hilangnya nyawa, jadi kami letakkan mereka di rumah aman. Dan rumah aman ini tidak ada satu orang yang tahu kecuali pihak UPTD untuk menjaga keselamatan si korban atau klien dari UPTD PPA”¹¹⁵

UPTD akan memutuskan penempatan di rumah aman setelah asesmen risiko dilakukan oleh tim, termasuk psikolog dan pendamping hukum. Penjelasan Tenaga Ahli Hukum, Ibu Nurhikmah bahwa keputusan untuk merujuk korban ke rumah aman dilakukan berdasarkan hasil kajian risiko, termasuk kemungkinan ancaman kekerasan lanjutan atau tekanan dari pihak keluarga. Ia menuturkan:

“Kami tidak asal menempatkan klien di rumah aman. Ada prosedurnya, termasuk asesmen psikologis dan hukum. Jika korban tidak aman, dan proses

¹¹⁵ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

hukum masih berjalan, maka rumah aman jadi pilihan terbaik sementara.”¹¹⁶

Rumah aman menyediakan tempat tinggal yang relatif aman, makanan, dan lingkungan yang mendukung ketenangan psikologis klien. Namun karena sifatnya sementara, maka klien hanya tinggal di sana selama diperlukan, biasanya selama masa mediasi atau proses hukum.

e. Satuan Tugas Perlindungan Perempuan dan Anak (Satgas PPA)

Pembentukan Satgas PPA didasarkan pada prinsip respon cepat, berbasis komunitas, serta pendekatan partisipatif masyarakat, guna memastikan bahwa persoalan kekerasan atau konflik keluarga tidak luput dari perhatian karena tidak tahuan atau ketakutan korban untuk melapor langsung ke instansi. Satgas ini umumnya terdiri dari unsur Relawan UPTD PPA Kota Banjarmasin membentuk dan membina Satgas PPA di beberapa kelurahan atau kecamatan. Menurut Kepala UPTD, ibu Susan:

“Satgas PPA sebanyak 17 orang dan mereka bekerja sesuai dengan jadwal piket dan di samping itu juga mereka sigap terhadap persoalan yang ada di sekitarnya. Mereka membantu mengidentifikasi kasus yang tidak dilaporkan, memberi edukasi pencegahan, dan menjadi penghubung antara masyarakat dengan UPTD.” Dikatakan beliau juga Peran Satgas PPA antara lain:

- 1. Melakukan deteksi dini dan pemantauan situasi rentan di lingkungan sekitar*
- 2. Mendorong masyarakat berani melapor tanpa takut stigma*
- 3. Menyampaikan edukasi tentang hak-hak perempuan dan anak*
- 4. Menyediakan pendampingan awal sebelum UPTD turun langsung*
- 5. Melakukan koordinasi dengan aparat desa/kelurahan atau kepolisian jika terjadi kegentingan.”¹¹⁷*

¹¹⁶ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

¹¹⁷ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

Tenaga ahli hukum UPTD, Ibu Nurhikmah, menekankan bahwa keberadaan Satgas mempercepat intervensi, meskipun mereka tidak memiliki kewenangan hukum secara formal di jelaskan beliau tentang fungsi satgas yaitu:

“Fungsi satgas PPA adalah menjangkau terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan dan nantinya tindak lanjutnya adalah UPTD melakukan apakah mereka perlu didampingi hukum atau psikologis. Jadi langkah pertama mereka dulu yang menjangkau. Mendukung pelaksanaan tugas Satgas PPA resmi, terutama dalam level desa/kelurahan. Menjadi penghubung antara masyarakat dan Satgas PPA formal, membantu penyebaran informasi dan edukasi perlindungan perempuan dan anak. Membantu menerima dan menindaklanjuti laporan kekerasan atau pelanggaran hak di lingkungan sekitar Memberikan pendampingan awal kepada korban hingga kasus dapat diteruskan ke instansi terkait.”¹¹⁸

Namun, ia juga menggaris bawahi bahwa kapasitas hukum anggota Satgas masih perlu ditingkatkan, termasuk pelatihan tentang Hukum dan mediasi cara menangani bukti, menjaga kerahasiaan korban, dan etika pelaporan kasus kekerasan.

f. Penjangkauan Korban

Penjangkauan korban merupakan salah satu strategi penting dalam pelayanan perlindungan perempuan dan anak, terutama dalam konteks kekerasan dalam rumah tangga atau konflik keluarga. Tidak semua korban mampu atau berani datang langsung ke kantor layanan, sehingga petugas UPTD atau tim yang ditugaskan melakukan pendekatan aktif dengan mengunjungi langsung korban ke tempat tinggalnya, lingkungan sosialnya, atau titik-titik rawan lainnya untuk melakukan intervensi awal, asesmen kebutuhan, serta memberikan informasi dan perlindungan.

¹¹⁸ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

Penjangkauan ini menjadi bentuk konkret dari pendekatan kuratif dan preventif yang menempatkan korban sebagai pusat pelayanan. Di sinilah UPTD PPA Kota Banjarmasin memainkan peran penting dalam menjangkau kelompok rentan yang belum atau tidak mampu mengakses layanan secara mandiri. Menurut Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin, penjangkauan dilakukan secara selektif berdasarkan laporan masyarakat, hasil observasi lapangan, atau informasi dari mitra seperti Satgas PPA. Ia menjelaskan:

*“Kami tidak hanya menunggu korban datang ke kantor. Kalau ada laporan baik itu dari pihak kepolisain, temuan kasus yang viral di media sosial atau tanda-tanda kekerasan di lingkungan, kami langsung kirim tim, kadang termasuk psikolog atau pendamping hukum untuk observasi dan komunikasi langsung dengan korban.”*¹¹⁹

Penjangkauan dilakukan secara rahasia dan hati-hati, terutama dalam kasus yang berpotensi membahayakan korban jika pelaku mengetahui. Tim penjangkau biasanya terdiri dari:

- 1) Petugas UPTD (fungsional),
- 2) Pendamping hukum (jika dibutuhkan)
- 3) Satgas PPA.

Tim bertugas memastikan kondisi korban, memberikan pertolongan awal, serta menyampaikan hak-hak korban, termasuk kemungkinan untuk mendapatkan layanan konseling, bantuan hukum, dan penempatan di rumah aman jika situasinya memburuk. Tenaga ahli hukum UPTD, Ibu Nurhikmah, menegaskan pentingnya

¹¹⁹ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

penjangkauan sebagai upaya untuk menembus hambatan sosial, budaya, atau psikologis yang kerap menghalangi korban untuk melapor. Menurutnya:

“Adanya kondisi tertentu yang menyebabkan petugas UPTD harus melakukan penjemputan korban dengan pertimbangan ketidak mampuan untuk ke kantor UPTD Bisa masalah ekonomi, tekanan, serta dampak yang akan timbul jika tidak dijemput bisa kehilangan nyawa maupun kerusakan mental dan psikis. tanpa paksaan.”¹²⁰

Dalam praktiknya, penjangkauan harus disesuaikan dengan prinsip non diskriminasi, *informed consent*, dan privasi. Tim penjangkau juga wajib melaporkan hasil kunjungan kepada kepala UPTD dan mendokumentasikan tindakan yang dilakukan untuk keperluan pendampingan lanjutan.

7) Koordinasi dan Kolaborasi Lintas Sektor

Dalam pendekatan perlindungan perempuan dan anak, koordinasi dan kolaborasi lintas sektor merupakan unsur strategis yang mutlak diperlukan. Tidak ada satu lembaga pun yang dapat menangani kompleksitas konflik keluarga terutama kekerasan dalam rumah tangga, penelantaran anak, atau kekerasan seksual secara sendirian. Oleh karena itu, UPTD PPA harus bersinergi dengan berbagai institusi, baik pemerintah, penegak hukum, tenaga profesional, maupun organisasi masyarakat.

Koordinasi lintas sektor atau mitra kerja ini meliputi:

- 1) Unit PPA Polesta Banjarmasin
- 2) Dinas Kesehatan, Melalui RS Anshari Saleh Banjarmasin Dan RS Bhayangkara Banjarmasin
- 3) Dinas Sosial Kota Banjarmasin

¹²⁰ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

- 4) Dinas Pendidikan Kota Banjarmasin
- 5) Kantor Wilayah Departemen Hukum Dan HAM
- 6) Tim Penggerak PKK Kota Banjarmasin
- 7) Lemabaga Perlindungan Anak (LPA) Daerah KalSel
- 8) LKBH WK
- 9) LKBH ULM
- 10) Orsos Dan Ormas Kota Banjarmasin
- 11) BNN
- 12) Pusat Studi Gender STIMI
- 13) Pusat Studi Gender ULM
- 14) Pusat Gender UIN Antasari
- 15) Puskesmas Se - Kota Banjarmasin ¹²¹

Kepala UPTD, ibu Susan, menjelaskan bahwa kolaborasi ini bersifat fungsional dan terus dioptimalkan melalui komunikasi intensif dan kerja tim dalam penanganan kasus.

“Setiap kasus biasanya menyangkut banyak aspek. Kalau korban perlu rumah aman, kami koordinasi dengan Dinas Sosial. Kalau ada unsur pidana, langsung kami laporkan ke kepolisian. Jika kami perlu Visum maka pihak Rumah Sakit akan turun, Jadi semuanya berjalan saling mendukung.”¹²²

Koordinasi ini tidak bersifat formal saja, tetapi juga dibangun lewat relasi personal yang erat antar lembaga, yang memudahkan respon cepat saat situasi darurat

¹²¹ uptdppa_banjarmasin, “Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Banjarmasin.”

¹²² Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

terjadi. Dari sisi hukum, Ibu Nurhikmah sebagai tenaga ahli menjelaskan bahwa kolaborasi antar sektor menjadi penting saat proses penanganan kasus sudah memasuki ranah hukum.

“Kami tidak hanya memberikan pendampingan hukum, tapi juga memastikan bahwa proses hukum korban berjalan lancar. Untuk itu, kami intens berkomunikasi dengan penyidik Polres, jaksa, bahkan hakim, agar kasus kekerasan ini tidak dianggap biasa.”¹²³

Selain itu, ia menekankan bahwa keberhasilan perlindungan hukum juga bergantung pada keberanian lembaga untuk menyelesaikan kasus yang kadang menghambat penegakan keadilan, misalnya dalam kasus KDRT yang didamaikan secara sepihak.

3. Kendala dan Strategi Optimalisasi Peran UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam Penyelesaian Konflik Keluarga

a. Kendala Yang Dihadapi UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam Penyelesaian Konflik Keluarga

UPTD PPA Kota Banjarmasin memiliki peran strategis dalam menangani dan menyelesaikan konflik keluarga, terutama yang melibatkan kekerasan terhadap perempuan dan anak. Namun, dalam pelaksanaannya, lembaga ini menghadapi sejumlah kendala struktural, kultural, dan teknis yang dapat mempengaruhi efektivitas layanan.

1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Salah satu kendala signifikan yang dihadapi UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam menangani konflik keluarga adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM),

¹²³ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

baik dari segi jumlah maupun kompetensi tenaga kerja yang tersedia. Menurut ibu Susan, selaku Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin:

“Kami masih menghadapi kekurangan personel, khususnya dalam bidang psikologis dan hukum. Padahal, setiap kasus memiliki dimensi kompleks yang menuntut penanganan dari berbagai keahlian. Saat ini, petugas yang ada harus merangkap tugas, sehingga beban kerja menjadi berat dan respon terhadap kasus kadang tidak secepat yang diharapkan.”¹²⁴

Pernyataan ini menunjukkan bahwa dengan tingginya jumlah kasus kekerasan dalam rumah tangga maupun konflik keluarga lainnya, kebutuhan akan tenaga profesional seperti psikolog, konselor, mediator dan pendamping hukum menjadi sangat mendesak. Namun kenyataannya, jumlah tenaga tersebut masih sangat terbatas. Hal ini diperkuat oleh keterangan dari Ibu Nurhikmah, sebagai Tenaga Ahli Hukum di UPTD PPA, yang menyatakan:

“Dari sisi hukum, kita memerlukan pendamping hukum yang paham betul bagaimana mendampingi korban, termasuk dalam proses mediasi. Tapi saat ini, hanya ada beberapa orang yang bisa menangani, sehingga dalam kondisi darurat pun, kami harus membagi waktu dan tenaga seefektif mungkin.”

“Peningkatan Kapasitas Mediasi Profesional yang Terintegrasi dan Berbasis Komunitas UPTD PPA diharapkan dapat memperkuat kapasitas mediatornya agar lebih profesional, paham psikososial korban, dan mampu memfasilitasi mediasi yang adil dan berimbang. Hal ini penting terutama dalam kasus konflik keluarga yang sifatnya sangat sensitif dan personal. Mediasi juga perlu didukung dengan pendekatan yang humanis dan perlindungan khusus bagi perempuan dan anak.”¹²⁵

Selain itu, ibu Susan juga memberikan penjelasan tambahan mengenai kendala yang dihadapi UPTD PPA, khususnya terkait dengan keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki lembaga

¹²⁴ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

¹²⁵ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

“Kami memang masih terbatas secara SDM. Kadang ada yang dia harus menangani kasus di lain juga mengerjakan administrasi. Dan juga tenaga ahli yang tidak stand by di tempat dan harus menjadwalkan dengan tenaga ahli karena tenaga ahli yang juga mempunyai pekerjaan lain.”¹²⁶

Kondisi ini membuat intervensi tidak bisa dilakukan secara maksimal, terutama pada kasus-kasus kompleks yang memerlukan penanganan intensif dan berkelanjutan.

2) Minimnya Fasilitas Pendukung

UPTD PPA Kota Banjarmasin masih menghadapi kendala dalam bentuk minimnya fasilitas pendukung, baik secara fisik maupun operasional. Hal ini berdampak langsung terhadap efektivitas penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga dan konflik keluarga secara menyeluruh. Menurut ibu Susan, Kepala UPTD PPA:

“Kami masih sangat terbatas dari segi ruangan dan peralatan. Ruang rapat hanya satu, dan harus bergantian digunakan untuk berbagai keperluan, seperti konseling psikologis, mediasi, maupun konsultasi hukum. bahkan kadang ketika proses konseling psikologi kami memakai ruang kantor di gedung yang bukan dilingkungan UPTD PPA, yaitu tepatnya di gedung Sasirangan Kratif yang berada di jalan A. Yani Km 4 dekat ply over. Ini yang masih kami sayangkan Padahal, tiap layanan membutuhkan privasi dan suasana yang kondusif.”¹²⁷

Kondisi ini menunjukkan bahwa keterbatasan ruang menyebabkan berkurangnya kualitas layanan yang diberikan kepada klien. Klien yang datang untuk menyampaikan masalah personal sering kali tidak bisa ditangani dalam suasana yang tenang atau privat karena keterbatasan tempat.

Selain itu, dalam observasi kami bahwa fasilitas penunjang seperti, satuan keamanan (Satpam) tidak ada, hingga ruang bermain anak masih belum ada. Padahal,

¹²⁶ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

¹²⁷ Susan.

dalam beberapa kasus, korban adalah perempuan dan anak-anak yang membutuhkan ruang aman dan ramah anak selama proses pendampingan dan mediasi berlangsung. Sementara itu, Ibu Nurhikmah, sebagai Tenaga Ahli Hukum di UPTD PPA, juga mengungkapkan:

“Pemanfaatan Teknologi dan Sistem Informasi Terpadu UPTD PPA perlu mengembangkan sistem pelaporan dan koordinasi digital dengan pelaku lapangan seperti RT/RW dan relawan sehingga proses mediasi dapat dipantau secara real time, mempercepat respon serta memudahkan pendokumentasian dan evaluasi kasus.”¹²⁸

Ia menambahkan bahwa ketiadaan sistem informasi terpadu menyulitkan proses pelacakan perkembangan kasus, terutama ketika klien memerlukan tindak lanjut lintas lembaga. Hal ini juga menyulitkan koordinasi dengan instansi lain seperti kepolisian, kejaksaan, dan pengadilan, karena data tidak bisa segera diakses secara efisien. Dari sisi logistik, kendaraan operasional untuk mendatangi korban atau melakukan jemput dalam kondisi darurat juga terbatas. Akibatnya, staf UPTD kadang harus menggunakan kendaraan pribadi atau bergantung pada pihak lain. Secara keseluruhan, minimnya fasilitas ini menghambat upaya UPTD dalam memberikan layanan yang cepat, terpadu, aman, dan manusiawi bagi korban kekerasan maupun pihak yang sedang mengalami konflik keluarga.

Beberapa fasilitas yang seharusnya tersedia untuk penanganan korban konflik keluarga belum tersedia secara memadai. Misalnya: kurangnya kendaraan operasional khusus untuk penjangkauan korban.,Ruang konseling yang terbatas dan

¹²⁸ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

tidak sesuai dengan standar dari mediasi, sehingga dan juga ruang psikologis yang kadang masih meminjam ruang di gedung perkantoran lain. Dikatakan oleh ibu Susan bahwa.

*“Kami sudah mengusulkan penambahan fasilitas, tapi anggaran daerah masih terbatas. Jadi masih banyak yang belum sesuai standar. Kadang pernah ketika mobil layanan yang sedang dipakai menjemput korban, sedangkan ada korban yang bersamaan waktunya, maka kami berinisiatif dengan memesan Gojek.”*¹²⁹

Di samping itu Klien dari UPTD PPA juga mengatakan bahwa sempat beberapa kali mengadakan pertemuan tidak di kantor UPTD PPA tapi melainkan diluar kantor karena ruangan yang ada kurang representatif, beliau menyampaikan:

*“Saya beberapa kali konsultasi mengenai kasus saya ini tidak dilakukan di kantor UPTD PPA tapi di lakukan konsultasi di kafe, atau diluar tempat lain, karena keterbatasan dan kenyamann dalam konsultasi tersebut sehingga tidak dilakukan di kantor UPTD PPA.”*¹³⁰

UPTD PPA Kota Banjarmasin dinilai sangat membantu dalam memberikan layanan, namun juga klien merasakan adanya kendala terkait keterbatasan fasilitas, khususnya ruang layanan yang kurang memadai.

3) Kurangnya Pemahaman Hukum di Masyarakat

Rendahnya literasi hukum membuat masyarakat tidak memahami bahwa mereka memiliki hak untuk dilindungi, dan bahwa konflik keluarga yang mengandung kekerasan bisa diproses secara hukum. Banyak yang berpikir bahwa kekerasan dalam rumah tangga adalah hal yang wajar atau bagian dari “masalah

¹²⁹ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

¹³⁰ FFB, Wawancara dengan Klien UPTD PPA.

rumah tangga” dan juga ketakutan untuk melapor. Menurut Ibu Nurhikmah tenaga ahli Hukum

“oleh karena perlunya Peningkatan Kesadaran dan Edukasi Masyarakat Peran Tokoh masyarakat dan Tokoh agama penting untuk memberikan edukasi nilai-nilai toleransi, kekeluargaan, dan penanganan kekerasan di tingkat komunitas agar konflik keluarga bisa diminimalisir muncul dan lebih mudah diselesaikan secara damai melalui mediasi Dan juga Banyak korban yang bahkan tidak tahu bahwa mereka bisa minta bantuan hukum gratis dari UPTD. Mereka pikir semua harus bayar atau takut dilaporkan balik.”¹³¹

Hal ini juga ditekankan oleh ibu Susan dalam wawancara, di mana beliau menyampaikan pandangan dan pengalamannya sebagai pimpinan lembaga dalam menghadapi persoalan tersebut.

“Masih banyak masyarakat, khususnya para korban kekerasan dalam rumah tangga, yang enggan untuk speak up atau mengungkapkan apa yang mereka alami. Akibatnya, tidak jarang pihak UPTD PPA baru mengetahui keberadaan kasus tersebut setelah konflik telah mencapai tahap yang cukup parah dan sulit untuk diperbaiki. Bahkan dalam beberapa kasus, korban sudah mengalami dampak serius, baik secara fisik maupun psikis, sebelum akhirnya mendapatkan penanganan.”¹³²

Pentingnya keberadaan UPTD PPA di tengah masyarakat juga diakui langsung oleh klien yang pernah mendapatkan layanan. Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh salah satu klien UPTD PPA, yang menjadi informan menyatakan

“Saya rasa perlu adanya sosialisasi yang lebih luas karena masyarakat masih banyak yang belum tahu tentang keberadaan UPTD PPA, padahal keberadaan UPTD PPA ini sangat membantu masyarakat, terutama bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan atau konflik keluarga. Banyak orang di luar sana yang sebenarnya membutuhkan bantuan, tetapi tidak tahu harus ke mana. Kalau saja informasi tentang UPTD ini bisa menjangkau masyarakat sampai ke tingkat RT atau kelurahan, mungkin lebih banyak korban yang bisa ditangani lebih awal dan tidak berlarut-larut dalam masalah. Saya sendiri

¹³¹ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

¹³² Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

*mendapatkan informasi dari teman saya ”.*¹³³

Oleh karena itu perlunya adanya pemahaman kepada masyarakat keberanian mereka untuk menyuarakan ketidakadilan atau tekanan konflik yang mereka alami.

b. Strategi yang dilakukan UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam Menyelesaikan Konflik Keluarga

Dalam hal ini diarahkan untuk memperkuat efektivitas layanan, memperluas jangkauan perlindungan terhadap perempuan dan anak, serta membangun sinergi yang kokoh dengan berbagai pemangku kepentingan;

1) Penguatan Kapasitas Kelembagaan dan SDM

Salah satu upaya utama yang dilakukan UPTD adalah peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM). Hal ini mencakup pelatihan berkala bagi staf dalam bidang konseling, mediasi, hukum, dan manajemen kasus berbasis korban. Kepala UPTD, ibu Susan, menyampaikan:

*“Kami, pada beberapa waktu yang lalu, telah mengikutsertakan staf dalam pelatihan mediator yang diselenggarakan oleh lembaga resmi. Dari pelatihan tersebut, saat ini kami telah memiliki dua orang mediator yang bersertifikat. Hal ini menjadi salah satu upaya UPTD PPA dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan mediasi dapat dilakukan secara profesional dan sesuai dengan standar yang berlaku.”*¹³⁴

Pelatihan ini bertujuan untuk membekali para staf dengan kemampuan teknis dan pendekatan psikososial dalam menangani korban, serta meningkatkan pemahaman hukum yang berkaitan dengan konflik keluarga, kekerasan dalam rumah

¹³³ FFB, Wawancara dengan Klien UPTD PPA.

¹³⁴ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

tangga, dan hak anak. Penjelasan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Ibu Nurhikmah selaku tenaga ahli hukum di UPTD PPA, yang menambahkan bahwa:

“Adanya pelatihan paralegal kepada para satgas merupakan salah satu strategi yang baik untuk menambah wawasan dan pengetahuan hukum dalam menghadapi berbagai persoalan di lapangan. Melalui pelatihan ini, para satgas tidak hanya dibekali pemahaman dasar mengenai hukum yang berkaitan dengan perlindungan perempuan dan anak, tetapi juga dilatih keterampilan praktis dalam melakukan pendampingan, pencatatan kasus, serta rujukan hukum yang sesuai. Langkah ini sangat penting agar para satgas dapat menjadi garda terdepan yang responsif dan kompeten dalam menangani konflik keluarga maupun kasus kekerasan yang terjadi di masyarakat.”¹³⁵

Hal ini menegaskan bahwa perlunya pelatihan untuk menambah ilmu dan pengetahuan dalam menangani kasus yang tidak bisa diselesaikan secara parsial. Pendekatan yang holistik dan melibatkan banyak pihak sangat diperlukan, agar intervensi yang diberikan kepada korban benar-benar efektif dan berkelanjutan. Sebagaimana di sampaikan ibu Nurhikmah :

“Kami tidak bisa bekerja sendiri. Oleh karena itu, penguatan tim multidisipliner yang terdiri dari psikolog, konselor, ahli hukum, dan pekerja sosial menjadi sangat penting. Dalam satu kasus, kami diskusikan pendekatannya bersama agar komprehensif. Setiap kasus memiliki kompleksitas yang berbeda, sehingga kami perlu saling melengkapi. Psikolog menangani kondisi emosional korban, konselor membantu proses pemulihan dan penguatan mental, tenaga hukum mendampingi dalam proses hukum, dan pekerja sosial menjangkau aspek sosial lingkungan korban. Semua itu kami lakukan agar korban merasa terlindungi secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi hukum, tetapi juga secara mental dan sosial.”¹³⁶

Selain itu, UPTD mendorong peningkatan jumlah tenaga ahli, baik melalui pengangkatan konselor tambahan maupun melalui kerja sama dengan psikolog, advokat, dan relawan profesional.

¹³⁵ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

¹³⁶ Nurhikmah.

2) Peningkatan Edukasi dan Sosialisasi di Masyarakat

Untuk menghadapi stigma dan rendahnya literasi hukum, UPTD memperkuat peran edukasi kepada masyarakat melalui berbagai pendekatan, seperti: Penyebaran konten edukatif melalui media sosial dan siaran radio lokal. Kolaborasi dengan tokoh agama dan tokoh adat agar pesan diterima secara lebih luas. Ibu Susan mengatakan

*“Saat ini, UPTD PPA telah menjalin kerja sama dengan pihak Radio RRI, sehingga dapat menyampaikan informasi mengenai layanan UPTD PPA serta memberikan edukasi kepada masyarakat secara lebih luas. Selain itu, melalui keaktifan di media sosial seperti Instagram, UPTD PPA juga mampu menjangkau masyarakat yang aktif menggunakan platform digital.”*¹³⁷

Menurut penuturan tenaga ahli hukum UPTD PPA, Ibu Nurhikmah, pemanfaatan media informasi seperti radio dan media sosial memiliki peran penting, sebagaimana dijelaskannya bahwa:

*“Pemanfaatan berbagai media informasi sangat penting dalam meningkatkan kesadaran hukum masyarakat. Menurutnya, kerja sama dengan Radio RRI tidak hanya dimanfaatkan untuk menyosialisasikan layanan UPTD PPA, tetapi juga sebagai sarana edukasi hukum dan kampanye pencegahan kekerasan berbasis keluarga. Selain itu, UPTD PPA juga aktif menyampaikan pesan-pesan edukatif melalui media sosial seperti Instagram untuk menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas, khususnya generasi muda.” dan kami juga bekerja sama dengan tokoh agama untuk menyampaikan bahwa kekerasan dalam rumah tangga itu tidak dibenarkan dalam hukum maupun agama. Ini penting agar masyarakat tidak menganggap itu hal biasa. Dan juga Pemberdayaan Komunitas untuk Mendukung Proses Mediasi Diharapkan adanya program pelatihan dan pendampingan kepada RT/RW, Tokoh masyarakat, Tokoh agama, dan relawan SAPA agar mereka mempunyai pengetahuan dan keterampilan dasar mediasi dan perlindungan perempuan dan anak. Hal ini memperkuat jejaring perlindungan yang meluas dan mengoptimalkan penyelesaian secara mandiri sebelum kasus naik ke UPTD PPA.”*¹³⁸

¹³⁷ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

¹³⁸ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

Strategi edukasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh UPTD PPA Kota Banjarmasin tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga transformatif. Melalui pendekatan kolaboratif dengan tokoh masyarakat, media lokal, serta pelibatan komunitas akar rumput, UPTD PPA berupaya membangun kesadaran kolektif tentang pentingnya pencegahan kekerasan dalam keluarga. Upaya ini mencerminkan komitmen institusi dalam menciptakan lingkungan sosial yang lebih responsif dan berkeadilan, sejalan dengan nilai-nilai hukum keluarga Islam dan prinsip perlindungan terhadap perempuan dan anak.

3) Penguatan Koordinasi dan Jejaring Lintas Sektor

UPTD memperkuat jejaring koordinasi melalui forum lintas OPD yang melibatkan kepolisian, dinas sosial, rumah sakit, kejaksaan, dan lembaga pendukung lainnya. Hal ini dilakukan dengan menyusun SOP bersama dan mempercepat alur rujukan. Menurut ibu Susan:

*“Kami mendorong adanya kerja sama antarinstansi, seperti dengan kepolisian, rumah sakit, dan lembaga keagamaan, agar penanganan kasus-kasus KDRT maupun konflik keluarga dapat dilakukan secara cepat dan terkoordinasi. Hal ini penting untuk mencegah keterlambatan penanganan, terutama pada situasi yang sudah masuk kategori darurat dan membutuhkan tindakan segera.”*¹³⁹

Kemudian dijelaskan juga oleh Ibu Nurhikmah bahwa sinergi merupakan langkah strategis yang harus terus diperkuat, karena tidak satu pun lembaga mampu menangani kasus KDRT secara komprehensif tanpa kolaborasi lintas sektor, serta beliau menyampaikan:

¹³⁹ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

“Kolaborasi Sinergis dengan Pelaku Kunci di Tingkat Komunitas Peran RT, RW, Toma, Toga, relawan Sistem Aplikasi Perlindungan Anak (SAPA), dan Satgas PPA sangat strategis sebagai garda terdepan yang pertama kali mengenal masalah di masyarakat dan dapat melakukan deteksi dini konflik keluarga. Sinergi erat dengan UPTD PPA akan mempercepat proses penyelesaian dan pencegahan eskalasi kekerasan dengan pendekatan mediasi yang tepat sasaran dan responsif.”¹⁴⁰

Selain itu, keterlibatan Satgas PPA di tingkat kecamatan juga diintensifkan untuk menjangkau kasus-kasus yang terjadi di tingkat akar rumput.

4) Pendekatan Humanis dan Responsif terhadap Korban

UPTD menerapkan pendekatan yang berpusat pada korban terutama bagi perempuan dan anak yang mengalami trauma akibat kekerasan dalam keluarga. Ini dilakukan melalui konseling psikologis, pendampingan hukum, serta pembinaan di rumah aman. Pendekatan ini penting untuk memulihkan kepercayaan diri korban, agar mereka berani mengambil keputusan terbaik tanpa tekanan sosial atau keluarga. Membangun Relasi Empatik dan Aman. Menurut ibu Susan, langkah pertama yang dilakukan ketika korban datang ke UPTD adalah menciptakan rasa aman dan nyaman. Hal ini dilakukan melalui komunikasi yang empatik dan penerimaan tanpa menghakimi:

“Kami berupaya agar para korban merasakan bahwa mereka benar-benar didengar, dihargai, dan tidak menghadapi masalah ini sendirian. Oleh karena itu, pendekatan awal yang kami lakukan sangat personal dan penuh empati, bukan bersifat formal atau kaku. Hal ini penting, mengingat banyak korban datang dalam kondisi yang masih diliputi trauma, ketakutan, bahkan kebingungan untuk mengambil keputusan. Dengan pendekatan yang humanis, kami berharap bisa membangun rasa aman dan kepercayaan sejak awal proses pendampingan.”¹⁴¹

¹⁴⁰ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

¹⁴¹ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

UPTD juga memiliki mekanisme respon cepat untuk kasus-kasus darurat seperti kekerasan fisik berat, ancaman keselamatan, atau keterlibatan anak. Dalam kondisi seperti ini, tim langsung bergerak melakukan perlindungan, rujukan medis, hingga pelaporan ke kepolisian jika diperlukan. Ibu Nurhikmah menjelaskan:

“Kami menempatkan keselamatan korban sebagai prioritas utama dalam setiap penanganan kasus. Jika dibutuhkan, kami akan mendampingi korban secara langsung, baik saat menjalani pemeriksaan medis di rumah sakit maupun dalam proses hukum di pengadilan. Kami juga segera menyiapkan pendampingan hukum, termasuk pengacara dan pembuatan laporan resmi, agar korban mendapatkan perlindungan yang cepat dan tepat. Tindakan responsif ini sangat penting untuk mencegah korban kembali ke lingkungan atau situasi yang membahayakan keselamatannya.”¹⁴²

Dan Salah satu aspek penting dari pendekatan humanis adalah memberdayakan korban untuk ikut menentukan jalan keluar terbaik bagi dirinya sendiri, bukan diarahkan secara sepihak. Hal ini diungkapkan oleh ibu Susan:

“Kami tidak pernah memaksa korban untuk membuat keputusan tanpa pertimbangan yang matang seperti mengajukan perceraian. Sebaliknya, kami berusaha memberikan informasi yang lengkap dan pendampingan yang mendukung, agar korban dapat mengambil keputusan dan memilih langkah yang paling sesuai dengan situasi serta kebutuhannya.”¹⁴³

UPTD juga menunjukkan kepekaan terhadap latar belakang budaya dan agama korban. Misalnya, dalam komunitas masyarakat Banjar yang kuat nilai kekeluargaannya, pendekatan *ishlah* atau musyawarah seringkali dikedepankan sebelum langkah hukum formal diambil. Hal ini sejalan dengan pendekatan yang diterapkan oleh UPTD PPA, yang tidak hanya memperhatikan aspek hukum, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai lokal dalam proses penyelesaian konflik. Seperti

¹⁴² Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

¹⁴³ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

dijelaskan oleh Ibu Nurhikmah:

*“Kami tidak serta merta mendorong korban untuk menempuh jalur litigasi. Dalam banyak kasus, pendekatan damai yang berbasis nilai-nilai agama dan budaya lokal justru lebih diterima oleh korban dan keluarganya—tentu selama tidak terdapat unsur kekerasan yang membahayakan keselamatan mereka. Pendekatan seperti islah atau musyawarah bisa menjadi alternatif yang efektif ketika situasinya memungkinkan.”*¹⁴⁴

Pendekatan yang holistik dan kontekstual dalam penyelesaian konflik keluarga.

Tidak hanya mengandalkan jalur hukum formal, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai agama, budaya, serta kondisi psikologis korban. Pendekatan ini mencerminkan upaya untuk menghadirkan keadilan yang tidak hanya legal-formal, tetapi juga berakar pada nilai kemanusiaan dan kearifan lokal.

5) Pemanfaatan Rumah Aman sebagai Ruang Perlindungan Sementara

Rumah aman (*shelter*) merupakan fasilitas yang sangat vital dalam pelayanan perlindungan korban kekerasan, khususnya perempuan dan anak yang berada dalam situasi darurat. Di UPTD PPA Kota Banjarmasin, rumah aman digunakan sebagai tempat perlindungan sementara bagi korban yang perlu diamankan dari lingkungan berisiko tinggi, seperti kekerasan dalam rumah tangga, penganiayaan, maupun ancaman kekerasan seksual. Sebagaimana disampaikan oleh ibu Susan

*“Kalau korban dalam kondisi terancam, kami arahkan untuk tinggal di rumah aman. Di sana dia dapat tempat yang aman sambil kami selesaikan masalah hukumnya.”*¹⁴⁵

Dalam hal ini bu Nurhikmah menambahkan:

“Rumah aman bukan sekadar tempat berlindung, tapi juga tempat untuk memulihkan kondisi psikis korban. Kami datangkan psikolog secara berkala,

¹⁴⁴ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

¹⁴⁵ Susan, Wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Banjarmasin.

*dan jika perlu, korban juga didampingi saat proses hukum berlangsung.*¹⁴⁶

Hal ini mencerminkan komitmen UPTD PPA untuk tidak membiarkan korban merasa terisolasi atau kehilangan harapan. Pendekatan ini selaras dengan prinsip *human dignity* (martabat manusia) dalam pendekatan perlindungan korban.

Matriks (Uraian Data/Temuan secara ringkas)

No.	Informan	Peran UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam Penyelesaian Konflik Keluarga Melalui Pendekatan Nonlitigasi	Kendala dan Strategi yang dilakukan UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam Menyelesaikan Konflik Keluarga
1.	Kepala UPTD (Susan)	UPTD PPA memiliki peran strategis dalam penyelesaian konflik keluarga secara nonlitigasi, Proses mediasi dilaksanakan secara objektif, adil, dan restoratif. UPTD juga memberikan edukasi hukum dan advokasi sosial guna meningkatkan kesadaran hak dan kewajiban dalam keluarga. Peran ini mendorong penyelesaian konflik yang damai dan memulihkan relasi tanpa jalur pengadilan.	Terbatasnya tenaga profesional dan anggaran, serta minimnya pemahaman masyarakat tentang peran UPTD. Untuk mengatasinya, UPTD meningkatkan koordinasi lintas sektor, sosialisasi, dan kerja sama dengan berbagai pihak. Selain itu, pelatihan SDM terus dilakukan agar layanan semakin profesional dan responsif terhadap konflik keluarga.
2.	Tenaga Ahli Hukum (Nurhikmah)	UPTD PPA berperan penting dalam penyelesaian konflik keluarga di luar jalur pengadilan. Selain memberikan bantuan hukum, UPTD mendorong penyelesaian damai melalui mediasi yang netral dan melindungi pihak rentan,	Rendahnya kesadaran hukum masyarakat dan keterbatasan tenaga hukum, sehingga banyak kasus dilaporkan setelah menjadi kompleks. UPTD mengatasinya dengan edukasi hukum melalui penyuluhan dan konsultasi,

¹⁴⁶ Nurhikmah, Wawancara dengan Tenaga Ahli Hukum UPTD PPA.

		Tenaga ahli hukum memberikan edukasi agar klien memahami haknya serta alternatif penyelesaian nonlitigasi. UPTD juga menganalisis masalah hukum dan merekomendasikan solusi berbasis keadilan.	serta menjalin kerja sama dengan lembaga bantuan hukum dan organisasi sosial untuk mendukung penanganan kasus. Keterbatasan saranafasilitas
3.	Klien (FFB)	Pendekatan nonlitigasi UPTD dinilai membantu memberikan solusi yang menenangkan. Dan dialog dengan damai	Minimnya informasi tentang UPTD PPA, sehingga masih perlu disosialisasikan lagi

B. Analisis/Pembahasan

1. Peran UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam Penyelesaian Konflik Keluarga Melalui Pendekatan Non litigasi

UPTD PPA Kota Banjarmasin memiliki peran yang signifikan dalam menangani dan menyelesaikan konflik keluarga yang mencakup kekerasan dalam rumah tangga, perselisihan antara pasangan suami istri, konflik orang tua anak, dan permasalahan lainnya yang mengganggu ketahanan keluarga. Konflik dalam keluarga merupakan realitas sosial yang multidimensional. Ia melibatkan aspek emosional, struktural, kultural, hingga hukum. UPTD PPA Kota Banjarmasin, sebagai lembaga pelaksana teknis perlindungan perempuan dan anak, hadir untuk mengatasi berbagai bentuk konflik keluarga dengan pendekatan yang holistik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Susan (Kepala UPTD), Ibu Nurhikmah (tenaga ahli hukum) dan ibu dengan inisial FFB (Klien UPTD PPA) serta didukung oleh observasi dan dokumentasi lapangan, ditemukan bahwa peran UPTD PPA tidak hanya administratif, tetapi menyentuh aspek psikologis, hukum, sosial, dan

kultural. terlihat bahwa pendekatan yang digunakan tidak hanya mengandalkan aspek hukum positif, tetapi juga mengintegrasikan pendekatan psikologis, kultural, dan nilai-nilai keislaman.

UPTD PPA berperan strategis dalam penyelesaian konflik keluarga melalui pendekatan mediasi, konseling psikologis, dan pendampingan hukum. Pendekatan ini mencerminkan preferensi terhadap penyelesaian non litigatif, yang dipilih untuk menghindari eskalasi konflik melalui jalur hukum formal yang kerap berbelit dan berpotensi menambah beban psikologis, terutama bagi korban perempuan dan anak. Strategi ini juga sejalan dengan nilai-nilai dalam ajaran Islam, yang menganjurkan prinsip *ishlah* (perdamaian) dalam menyelesaikan perselisihan rumah tangga secara damai dan berkeadilan. Sementara itu, pendekatan litigatif ditempatkan sebagai alternatif terakhir, apabila mediasi tidak membuahkan hasil. Dengan demikian, UPTD PPA mengedepankan solusi yang aman, adil, dan manusiawi.

Dari perspektif *maqāṣid al-syarī'ah*, langkah ini sangat tepat karena menempatkan perlindungan terhadap jiwa (*ḥifẓ al-nafs*), akal (*'aql*), kehormatan (*'ird*), dan keturunan (*nasl*) sebagai prioritas. Konseling psikologis menjadi penting untuk mereduksi tekanan emosional dan membuka ruang empati antar pihak.

Sedangkan pendekatan psikologi hukum, langkah ini sangat relevan. Konflik keluarga yang tidak ditangani secara psikologis berpotensi meninggalkan trauma berkepanjangan, terutama pada anak-anak. Konseling psikologis menjadi penting untuk mereduksi tekanan emosional, membuka ruang empati antar pihak, dan menciptakan rasa aman dalam proses hukum.

Sementara itu, pendekatan ini juga selaras dengan antropologi hukum, karena memperhatikan konteks sosial budaya masyarakat lokal yakni masyarakat Banjar yang memiliki tradisi menyelesaikan konflik yang sangat menjunjung tinggi prinsip *Bamufakat* (musyawarah), *batutulungan* (gotong royong), dan *badingsanakan* (persaudaraan), sebagai nilai kearifan lokal utama. Nilai-nilai ini tercermin dalam pengambilan keputusan secara kolektif dan penyelesaian masalah melalui konsensus.¹⁴⁷

Dalam konteks penyelesaian konflik keluarga di Kota Banjarmasin, UPTD PPA berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan perlindungan, pendampingan, serta pemulihan terhadap korban, terutama perempuan dan anak. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPTD, ibu Susan, terungkap bahwa pendekatan yang mereka lakukan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administratif atau hukum semata, melainkan juga menekankan keselamatan jiwa dan ketenangan psikis korban sebagai prioritas utama. Hal ini menjadi wujud nyata dari prinsip *maqāṣid al-syarī'ah* yang menempatkan *hifz al-nafs* (perlindungan jiwa) sebagai tujuan tertinggi dari keberlakuan syariat.

Setiap konflik keluarga yang ditangani oleh UPTD PPA selalu diperlakukan dengan pendekatan humanis dan responsif. Misalnya, ketika korban mengalami kekerasan dalam rumah tangga, maka langkah pertama yang dilakukan bukan

¹⁴⁷ Ermina Istiqomah dan Sudjatmiko Setyobudihono, "Nilai Budaya Masyarakat Banjar Kalimantan Selatan: Studi Indigenous," *Jurnal Psikologi Teori dan Terapan* 5, no. 1 (9 Oktober 2017), <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jptt/article/download/1622/1078/3964>.

langsung menggiring kepada proses litigasi, melainkan memberikan konseling psikologis, mediasi keluarga, serta bila perlu, penempatan korban di rumah aman (*shelter*). Ini menunjukkan adanya ikhtiar lembaga untuk menjaga akal (*hifz al-‘aql*), kehormatan (*hifz al-‘ird*), dan keturunan (*hifz al-nasl*). Dalam beberapa kasus, korban tidak hanya mengalami kekerasan fisik, tetapi juga tekanan mental yang menyebabkan trauma berkepanjangan. Maka pendampingan psikologis menjadi sangat penting dalam proses pemulihan korban.

Dalam pandangan *maqāṣid al-syarī‘ah*, pemenuhan lima tujuan utama syariah (jiwa, akal, keturunan, kehormatan, dan harta) menjadi indikator keberhasilan perlindungan. UPTD PPA telah mengaplikasikan prinsip ini secara fungsional, meski belum secara terminologi atau formalisasi hukum Islam. Praktik perlindungan ini diperkuat oleh pendapat Ibu Nurhikmah, tenaga ahli hukum di UPTD, yang menegaskan bahwa pendekatan hukum yang dilakukan lebih menekankan pendekatan *masalah* dan penghindaran dari kerusakan yang lebih besar (*dar’ al-mafṣadah*). Ia menyebutkan bahwa tidak semua konflik harus diselesaikan di meja pengadilan; sering kali, pendekatan nonlitigasi seperti mediasi berbasis nilai kekeluargaan dan agama justru lebih efektif dalam meredam eskalasi konflik.

Pendekatan ini mencerminkan penggunaan *masalah mursalah*, yaitu kemaslahatan yang tidak ditetapkan secara eksplisit oleh nas, tetapi tetap dipertimbangkan dalam kebijakan hukum demi menjaga keberlangsungan kehidupan sosial dan keluarga. Dalam kondisi tertentu, misalnya ketika tidak terdapat perangkat hukum formal yang secara teknis mampu merespon kebutuhan korban dengan cepat,

maka pertimbangan kemaslahatan menjadi dasar keputusan. Itulah sebabnya, rumah aman yang digunakan UPTD PPA, meskipun fasilitasnya masih sederhana, tetap dimanfaatkan sebagai bentuk perlindungan darurat. Fasilitas ini menjadi ruang aman dan tidak diketahui oleh siapapun kecuali pihak UPTD PPA mereka ditampung sementara bagi korban sebelum mereka memperoleh solusi jangka panjang.

Dari sudut pandang psikologi hukum, UPTD PPA memposisikan korban sebagai subjek hukum yang memiliki pengalaman traumatis, bukan sekadar pelapor. Oleh karena itu, setiap penanganan kasus diupayakan dengan pendekatan empatik, dengan mempertimbangkan kondisi mental korban. Pendekatan psikologis ini memperkuat upaya penegakan hukum agar tidak melukai kembali korban melalui prosedur hukum yang kaku atau tidak sensitif terhadap kondisi kejiwaannya. Dalam wawancara, disebutkan bahwa konseling dan *healing* menjadi salah satu tahapan yang dilewati dalam proses penyelesaian, baik untuk korban maupun pelaku, demi mencegah siklus kekerasan berulang.

Dari sudut pandang antropologi hukum, penghormatan terhadap budaya lokal tercermin dalam fleksibilitas UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam menyesuaikan metode penyelesaian konflik keluarga dengan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat, seperti prinsip musyawarah dan mufakat. Proses mediasi berbasis adat dan kekeluargaan tetap dihormati selama tidak bertentangan dengan prinsip perlindungan hak-hak korban, terutama perempuan dan anak.

Pendekatan ini menunjukkan bahwa hukum tidak dipandang semata-mata sebagai seperangkat aturan tertulis, melainkan sebagai suatu proses sosial yang hidup dalam praktik

masyarakat.¹⁴⁸ Dalam konteks masyarakat Banjar, nilai adat *badamai* (damai), *baimbai* (kebersamaan), dan *balampah bijak* (bertindak bijaksana) menjadi bagian penting dalam penyelesaian konflik. UPTD PPA berusaha memahami dan merespon dinamika ini dengan pendekatan yang adaptif dan partisipatif.

Lebih dari itu, penerapan nilai budaya lokal tidak hanya menjadi sarana penyelesaian kasus, tetapi juga merupakan strategi dalam pencegahan siklus kekerasan berulang. Dengan melibatkan keluarga besar dan tokoh masyarakat secara konstruktif, proses mediasi yang sensitif terhadap nilai lokal mampu menciptakan perdamaian dan membangun kesadaran kolektif untuk bisa hidup rukun kembali.

Pendekatan ini sejalan dengan prinsip antropologi hukum yang menempatkan hukum dalam konteks kebudayaan dan praktik sosial yang aktual. Dengan demikian, UPTD PPA tidak hanya berperan sebagai lembaga penanganan kasus, tetapi juga sebagai agen transformasi sosial berbasis nilai lokal yang mendukung terciptanya ketahanan keluarga jangka panjang.

Lebih dari itu, UPTD PPA tidak hanya menjalankan fungsi perlindungan secara individual terhadap korban, tetapi juga berupaya melakukan penguatan kelembagaan dan kapasitas sumber daya manusia. Hal ini dilakukan dengan pelatihan berkala, kerja sama dengan pihak akademisi, aparat penegak hukum, serta jaringan masyarakat sipil. Meski keterbatasan SDM dan fasilitas masih menjadi kendala, strategi kolaboratif ini diharapkan mampu memperkuat fungsi layanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

¹⁴⁸ Muhammad Tahsin Roy dkk., “Pelaksanaan Hukum Sebagai Kejadian Sosial Ditinjau Berdasarkan Aspek Sosiologi Hukum,” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 8, no. 1 (12 Februari 2024), <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/13618>.

Keseluruhan pendekatan yang dijalankan UPTD PPA Kota Banjarmasin ini menunjukkan bahwa penyelesaian konflik keluarga tidak cukup dengan pendekatan normatif dan represif, tetapi membutuhkan sinergi nilai-nilai syariat Islam, psikologi, budaya lokal, dan kemanusiaan. Dalam konteks *maqāṣid al-syarī'ah*, pelayanan UPTD PPA telah bergerak pada wilayah perlindungan jiwa dan kesejahteraan manusia, bukan sekadar penyelesaian hukum dalam arti sempit. Ini sekaligus menjadi model praktik hukum yang responsif terhadap nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan substantif dalam masyarakat multikultural seperti di Banjarmasin.

Selain itu, islah atau mediasi dalam Islam dipahami sebagai proses memperbaiki dan mendamaikan. Dalam konteks konflik keluarga, islah adalah proses mendamaikan pihak-pihak yang berselisih dengan menghilangkan permusuhan dan mencapai kesepakatan damai yang menguntungkan semua pihak. Islam sangat menganjurkan islah karena Allah mencintai perdamaian dan keharmonisan dalam keluarga.¹⁴⁹ ini yang menekankan pentingnya menyelesaikan konflik melalui jalan damai, dengan mencegah perceraian sebagai jalan terakhir. Dalam praktiknya, islah bertujuan untuk memelihara hubungan keluarga, mengedepankan dialog, dan menghindari keterputusan komunikasi antar pasangan.

Dalam konteks ini, UPTD PPA Kota Banjarmasin berperan sebagai fasilitator mediasi yang dilakukan oleh para tenaga profesional, termasuk konselor psikologi, pendamping hukum, dan dalam beberapa kasus, tokoh agama atau tokoh masyarakat. Hal ini sejalan

¹⁴⁹ Erma Sauva Asvia, "Konsep Mediasi dalam Q.S al-Nisa Ayat 35: (Perspektif Tafsir al-Misbah)," *PAPPASANG* 5, no. 2 (30 Desember 2023): 262–74, <https://doi.org/10.46870/jiat.v5i2.733>.

dengan firman Allah dalam QS. An-Nisā': 35: tentang mengutus dua orang penengah dari pihak keluarga untuk mencapai islah.

وَأِنْ خِفْتُمْ شِقَاقَ بَيْنِهِمَا فَابْعَثُوا حَكَمًا مِّنْ أَهْلِهِ وَحَكَمًا مِّنْ أَهْلِهَا ؕ إِنَّ يُرِيدَ إِصْلَاحًا يُّوَفِّقُ اللَّهُ
بَيْنَهُمَا ؕ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلِيمًا حَكِيمًا

Praktik islah ini tampak nyata dari upaya mediasi yang dilakukan oleh UPTD untuk meredam konflik sebelum masuk ke ranah litigasi. Berdasarkan keterangan Ibu Nurhikmah, tenaga ahli hukum UPTD, mediasi merupakan langkah awal yang ditawarkan kepada para pihak. Jika pihak-pihak masih memiliki iktikad baik untuk memperbaiki rumah tangga, maka mediasi menjadi ruang aman untuk saling memahami penyebab konflik serta mencari solusi yang adil dan tidak merugikan salah satu pihak. Dalam beberapa kasus, hasil mediasi ini mampu mencegah perceraian dan bahkan memperkuat relasi antar pasangan.

Islah menjadi wujud pendekatan yang dikenal dalam Islam ini sejalan dengan prinsip psikologi hukum, yaitu pemulihan kondisi emosional dan relasional dari korban dan pelaku. Pendekatan islah juga memberi ruang bagi proses pengakuan, pertobatan dan pemulihan, bukan sekadar penjatuhan sanksi. Oleh karena itu, UPTD memposisikan mediasi sebagai ruang yang bermartabat, dan bukan sebagai pemaksaan keputusan.

Lebih jauh, islah (mediasi) ini juga dapat dimaknai sebagai bentuk masalah mursalah, karena dilakukan bukan atas dasar perintah tekstual spesifik, tetapi demi menjaga maslahat keluarga dan mencegah kerusakan sosial akibat perceraian. UPTD menilai bahwa jika perceraian terjadi tanpa upaya islah yang maksimal, maka akan

berdampak pada kehancuran tatanan keluarga, trauma anak, serta kerentanan ekonomi, yang seluruhnya bertentangan dengan tujuan syariat Islam.

Selain itu, praktik islah ini sangat bersesuaian dengan budaya Banjar, yang menjunjung tinggi nilai musyawarah, *bamufakat*, adat *badamai* sebagai upaya menyelesaikan konflik dalam keluarga. Musyawarah ini mengedepankan mufakat dan keterlibatan keluarga besar atau tokoh masyarakat dalam menjaga keutuhan rumah tangga. Dalam hal ini, UPTD tidak hanya menegakkan hukum, tetapi juga menghormati dan mengintegrasikan nilai lokal dalam proses penyelesaian konflik, sebagaimana pendekatan antropologi hukum anjurkan.

Dengan demikian, implementasi teori islah dalam mediasi oleh UPTD PPA Kota Banjarmasin menjadi gambaran nyata bagaimana lembaga perlindungan mampu menggabungkan nilai-nilai hukum Islam, budaya lokal, pendekatan psikologis, dan pertimbangan kemanusiaan dalam menyelesaikan konflik keluarga secara komprehensif dan berkeadilan.

Data yang dikemukakan oleh ibu susan tentang penyelesain konflik pada tahun 2024 kasus yang masuk sebanyak 180 kasus yaitu yang selesai lewat Mediasi ada 7 Kasus dan lewat Pengadilan 6 kasus sedangkan 167 lewat penyelesaian Alternative Dispute Resolution (ADR) yang sifatnya lebih ke psikososial penjangkauan dan Pendampingan terhadap kasus yang masuk.

Penerapan ADR dalam bentuk layanan psikososial ini mencerminkan strategi penyelesaian konflik non-litigatif yang lebih humanistik, preventif, dan adaptif terhadap kondisi sosial budaya masyarakat. Mekanisme ini dinilai lebih efektif dalam

menjangkau masyarakat yang enggan menempuh jalur hukum formal, sekaligus menjaga stabilitas hubungan keluarga pasca-konflik..

Konsep islah ini sejatinya merupakan bentuk ADR dalam tradisi Islam yang menekankan prinsip masalah (kemaslahatan), keadilan, dan penguatan relasi sosial tanpa harus menempuh jalur litigasi. Dalam praktik UPTD PPA, ADR diterapkan melalui layanan mediasi, konseling keluarga, dan pendekatan psikososial yang bertujuan menyelesaikan konflik tanpa proses hukum yang panjang. Hal ini sejalan dengan maqashid al-syari'ah, khususnya dalam menjaga kehormatan (*al-'ird*), keturunan (*an-nasl*), dan jiwa (*an-nafs*) keluarga.

2. Kendala dan Strategi Optimalisasi Peran UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam Penyelesaian Konflik Keluarga

a. Kendala UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam Penyelesaian Konflik

Dalam pelaksanaan tugasnya, UPTD PPA Kota Banjarmasin tidak terlepas dari berbagai kendala struktural, kultural, dan teknis yang secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi efektivitas layanan mereka dalam menangani konflik keluarga. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci, seperti Kepala UPTD ibu Susan dan Tenaga Ahli Hukum Ibu Nurhikmah, terdapat beberapa hambatan utama yang patut dicermati.

Salah satu kendala utama yang menonjol adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM). Saat ini, UPTD masih memiliki jumlah personel yang relatif terbatas, baik dari segi kuantitas maupun kualitas keahlian. Padahal, kasus kekerasan dan konflik dalam keluarga yang masuk ke UPTD PPA sering kali membutuhkan

respon cepat dan pendekatan multidisipliner, mulai dari aspek hukum, psikologis, hingga sosial. Keterbatasan ini menyebabkan layanan menjadi kurang optimal, dan amanah tugas yang banyak masing masing petugas harus merangkap berbagai fungsi seperti menerima laporan, melakukan asesmen awal, melakukan mediasi, hingga mendampingi korban ke layanan kesehatan atau proses hukum. Beban kerja yang tidak proporsional ini menyebabkan pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal dan berisiko mengurangi kualitas penanganan terhadap korban.

Dalam konteks teori peran (*role theory*), beban peran berlebih akan berdampak pada efektivitas pelayanan. ketidakseimbangan peran dapat menimbulkan kelelahan psikologis dan penurunan kinerja, terutama dalam institusi yang melayani kelompok rentan seperti perempuan dan anak korban konflik keluarga.¹⁵⁰

Di samping itu, fasilitas pendukung yang belum memadai juga menjadi hambatan serius. Fasilitas ruang konseling, sarana mobilitas untuk pendampingan lapangan, serta keterbatasan ruang mediasi merupakan contoh keterbatasan teknis yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Dalam pendekatan teori pelayanan publik, fasilitas dan infrastruktur merupakan aspek penting untuk menjamin akuntabilitas, aksesibilitas, dan mutu layanan.

Kendala berikutnya adalah resistensi budaya dan tekanan sosial dari masyarakat sekitar korban, yang dalam konteks masyarakat Banjar masih cukup kuat. Budaya

¹⁵⁰ Sharen Ayu Alfadhea, Aisyah Ratnaningtyas, dan Desy Prastyani, “Peran Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Perawat Wanita Di Provinsi Banten” (Seminar Nasional Seri 3 “Optimalisasi Potensi Generasi: Membangun Pribadi yang Tangguh dalam Berbagai Bidang,” Fakultas Psikologi Universitas Esa Unggul, 2023), <https://prosiding.esaunggul.ac.id/index.php/SEMNASPSIKOLOGI/article/viewFile/297/290>.

lokal Banjar yang menjunjung tinggi keharmonisan rumah tangga dan citra keluarga sering kali menekan korban agar tidak melanjutkan proses hukum, bahkan mendorong mereka untuk kembali hidup bersama pelaku demi “menjaga nama baik keluarga.” Dalam beberapa kasus, keluarga korban justru menjadi pihak yang meminta agar kasus tidak diperpanjang karena dianggap mempermalukan keluarga besar.

Hal ini menunjukkan bahwa peran adat dan norma sosial dalam masyarakat masih sangat dominan dan sering bertabrakan dengan nilai-nilai perlindungan hukum formal. Bagi UPTD PPA, kondisi ini menjadi tantangan tersendiri karena harus menghadapi tarik menarik antara nilai kultural dan prinsip perlindungan korban. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum *speak up* dengan konflik yang dihadapi.

Dari pendekatan antropologi hukum, nilai-nilai seperti *bamufakat*, *badingsanakan* dan *batutulungan* yang menjadi kearifan lokal, terkadang dimaknai secara bias sehingga menjadi alat kontrol sosial yang membungkam korban. Hal ini memperlihatkan bahwa sistem hukum pluralistik yang berlaku di Indonesia sering kali membutuhkan harmonisasi antara hukum negara dan hukum adat.

Adanya pemangkasan anggaran ini menjadi salah satu hambatan struktural yang dihadapi UPTD PPA. Dampak dari keterbatasan menghambat proses pembangunan fasilitas kantor UPTD sesuai dengan standar sehingga berimbas pada keterbatasan ruang kerja, ruang konseling, serta fasilitas pelayanan lainnya yang seharusnya mendukung perlindungan optimal terhadap perempuan dan anak.

Dari sudut pandang *maqāṣid al-syarī'ah*, kendala dalam pelayanan UPTD PPA mencerminkan belum maksimalnya perlindungan terhadap hak-hak dasar korban, terutama perlindungan jiwa, akal, kehormatan, dan keturunan. Ketika fasilitas dan tenaga pendukung tidak maksimal, risiko berulangnya kekerasan akan ada, dan korban rentan mengalami dampak psikologis maupun sosial yang lebih berat.

Dalam konteks *masalah mursalah*, keberadaan rumah aman dan layanan nonlitigasi seperti mediasi serta konseling sebenarnya merupakan bentuk kemaslahatan yang sangat dibutuhkan korban, meskipun belum secara eksplisit diatur dalam nas. Maka, keberpihakan kepada korban melalui penyediaan layanan-layanan tersebut adalah implementasi nyata dari pendekatan maslahat dalam hukum Islam, dengan tetap menghindari kerusakan atau mafsadah yang lebih besar.

Pendekatan psikologi hukum memberikan pemahaman bahwa korban kekerasan dalam keluarga bukanlah entitas netral yang dapat langsung membuat keputusan rasional. Mereka sering kali berada dalam kondisi trauma, bingung, dan ketergantungan emosional terhadap pelaku. Oleh karena itu, jika UPTD tidak memiliki kapasitas sumber daya yang memadai, maka pelayanan terhadap korban bisa bersifat formil semata tanpa menyentuh aspek pemulihan psikologis yang seharusnya menjadi titik sentral.

Sementara dari perspektif antropologi hukum, dapat dipahami bahwa kendala bukan hanya berasal dari dalam institusi UPTD, tetapi juga dari sistem nilai dan struktur sosial masyarakat yang masih membatasi ruang gerak korban untuk mendapatkan keadilan. Kearifan lokal seperti musyawarah (*bamufakat*), meskipun

secara nilai mendukung rekonsiliasi, sering kali dipahami secara bias sehingga korban justru didorong kembali kepada situasi yang berisiko. Ini menjadi tantangan bagi UPTD untuk mereformulasi pendekatan budaya agar tetap humanis, tetapi tidak mengorbankan hak dan keselamatan korban.

Secara keseluruhan, kendala-kendala ini menuntut adanya strategi pembenahan baik dari sisi internal kelembagaan UPTD maupun dari sisi eksternal melalui kolaborasi kebijakan dan edukasi publik. Tanpa penanganan yang menyeluruh, upaya penyelesaian konflik keluarga berisiko stagnan dan tidak menyentuh akar masalahnya. Oleh karena itu, transformasi kelembagaan UPTD PPA harus terus didorong agar mampu menjalankan fungsi perlindungan secara utuh, adaptif, dan berbasis nilai-nilai keadilan substantif.

b. Strategi UPTD PPA Kota Banjarmasin dalam Penyelesaian Konflik Keluarga

Dalam menghadapi berbagai tantangan dan keterbatasan, UPTD PPA Kota Banjarmasin telah menyusun sejumlah strategi untuk memperkuat perannya dalam penyelesaian konflik keluarga. Strategi strategi ini didasarkan pada pengalaman lapangan serta pendekatan yang menggabungkan nilai nilai hukum positif, hukum Islam, pendekatan psikologi hukum, dan sensitivitas terhadap budaya lokal masyarakat Banjar.

Salah satu strategi utama yang dijalankan adalah penguatan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia (SDM). Kepala UPTD, ibu Susan, menjelaskan bahwa pelatihan teknis telah diberikan kepada staf dan pendamping,

baik dari segi hukum, psikologi, maupun pendekatan sosial. Pelatihan ini dilaksanakan melalui kerja sama dengan akademisi, lembaga swadaya masyarakat, dan instansi vertikal seperti Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Tujuannya adalah membekali petugas dengan keterampilan empati, kemampuan komunikasi krisis, serta pemahaman lintas budaya dalam menangani korban. Hal ini menjadi penting mengingat kompleksitas persoalan yang dihadapi, khususnya dalam kasus kekerasan dalam rumah tangga yang memerlukan pendekatan multidisipliner.

Strategi lainnya adalah penerapan pendekatan humanis dan responsif terhadap korban. UPTD tidak serta merta mendorong penyelesaian melalui jalur litigasi. Sebaliknya, pendekatan yang ditempuh diawali dengan upaya pemulihan emosional korban melalui layanan konseling psikologis dan mediasi keluarga. Dalam praktiknya, banyak korban yang mengalami trauma berat, sehingga penting untuk menempatkan keselamatan jiwa dan kestabilan psikis sebagai prioritas. Pendekatan ini menunjukkan bahwa korban diperlakukan bukan sekadar pelapor atau objek hukum, tetapi sebagai individu yang memiliki hak atas pemulihan dan rasa aman.

Dalam kasus yang memungkinkan damai, UPTD menggunakan strategi mediasi berbasis prinsip islah—perdamaian dalam Islam. Mediasi dilakukan oleh tenaga profesional yang memahami konflik rumah tangga. Ini merujuk pada ajaran al quran surah An-Nisā' ayat 35 dan mencerminkan teori penyelesaian konflik, yang lebih mengutamakan dialog daripada konfrontasi. Nilai islah ini beririsan dengan budaya lokal Banjar, yakni musyawarah *bamufakat*, dan dijelaskan dalam antropologi hukum sebagai praktik hukum yang tumbuh

dari budaya masyarakat. Dalam situasi tertentu, proses mediasi berbasis nilai agama dan budaya lokal justru lebih efektif dalam mencegah eskalasi konflik.

UPTD PPA juga mengoptimalkan penggunaan rumah aman (*shelter*) sebagai bentuk perlindungan fisik dan psikis sementara bagi korban. Rumah aman ini digunakan untuk menampung perempuan atau anak yang terancam keselamatannya di rumah. Meski fasilitasnya masih terbatas, rumah aman menjadi tempat transisi penting bagi korban untuk mendapatkan pemulihan sebelum menentukan langkah lanjutan seperti perceraian atau rekonsiliasi. Dalam konteks *maqāsid al-syarī'ah*, rumah aman mencerminkan perlindungan terhadap kehormatan (*hifz al-'ird*), keturunan (*hifz al-nasl*), jiwa (*hifz al-nafs*), dan bahkan akal (*hifz al-'aql*), karena memberikan ruang aman dari tekanan dan kekerasan.

Dari perspektif teori peran, peranan merupakan implementasi dari tugas, fungsi, dan wewenang yang terdapat dalam suatu kedudukan. Dengan tugas, fungsi, dan wewenang tersebut suatu badan atau organisasi dapat melakukan tindakan-tindakan tegas demi mencapai tujuannya.¹⁵¹ Keberadaan rumah aman yang disediakan oleh UPTD PPA merupakan perwujudan dari peran institusional negara dalam memberikan perlindungan kepada kelompok rentan. Dalam konteks ini, UPTD PPA menjalankan peran sebagai pelindung, pendamping, dan penyedia layanan pemulihan bagi korban kekerasan.

Teori ini menekankan bahwa setiap individu atau kelompok dalam masyarakat, termasuk institusi pemerintah, memiliki seperangkat harapan normatif yang harus dijalankan sesuai dengan peran yang diemban. Penyediaan rumah aman bukan sekadar kebijakan teknis, tetapi merupakan manifestasi dari tanggung jawab negara dalam memastikan perlindungan,

¹⁵¹ Siti Yuliana, "Pengertian Peranan Pengertian Pelayanan Publik," *123dok* (blog), 2017, https://text-id.123dok.com/document/nq7r00ony-pengertian-peranan-pengertian-pelayanan-publik.html?utm_source=chatgpt.com.

rasa aman, dan keadilan bagi warganya.

Strategi selanjutnya adalah penguatan kerja sama lintas sektor, baik dengan kepolisian, kejaksaan, pengadilan agama, tokoh agama, maupun organisasi masyarakat sipil. Strategi kolaboratif ini dilakukan agar proses perlindungan dan penyelesaian konflik tidak terputus di satu lini, melainkan terintegrasi dalam sistem layanan yang lebih luas dan responsif. Pendekatan ini juga mencerminkan pemahaman hukum secara antropologis, bahwa hukum bukan sekadar aturan tertulis, tetapi juga hasil dari proses sosial yang hidup dalam masyarakat.¹⁵² Maka, keterlibatan tokoh adat dan tokoh agama menjadi penting dalam menciptakan rasa keadilan yang diterima oleh semua pihak.

Melalui strategi-strategi tersebut, UPTD PPA Kota Banjarmasin telah menunjukkan kapasitasnya sebagai lembaga yang adaptif dan responsif dalam menyikapi konflik keluarga. Meski masih dihadapkan pada berbagai kendala, seperti keterbatasan anggaran karena adanya pemangkasan dan kurangnya tenaga profesional, namun pendekatan berbasis *maqāṣid al-syarī'ah*, islah, psikologi hukum, dan budaya lokal menjadi fondasi penting dalam mengembangkan layanan perlindungan yang berkeadilan dan berkelanjutan. Strategi ini tidak hanya menyelesaikan konflik secara administratif, tetapi juga memulihkan struktur sosial dan psikologis keluarga secara lebih utuh.

¹⁵² Silvana Khauril, "Antropologi Hukum: Memahami Hukum dalam Konteks Sosial dan Budaya," *Kompasiana* (blog), 26 Desember 2024, <https://www.kompasiana.com/silvanakhauril4871/676ce40934777c3a285ab132/antropologi-hukum-memahami-hukum-dalam-konteks-sosial-dan-budaya?>