

BAB 2

KERANGKA PEMIKIRAN

2. 1. Tinjauan Pustaka

Pada sub bab ini, peneliti akan memaparkan hasil tinjauan pustaka yang berasal dari jurnal-jurnal tentang perlindungan hak dan pelayanan terhadap korban KDRT dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan pada perempuan (isteri). Jurnal tersebut mengacu pada jurnal internasional, jurnal nasional dan makalah. Peneliti akan membaginya ke dalam dua sub bab yaitu Perlindungan dan Pelayanan Korban.

2. 1. 1. Perlindungan Korban

Korban kekerasan dalam rumah tangga berhak mendapatkan perlindungan dari pihak keluarga, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, advokat, lembaga sosial atau pihak lain baik sementara maupun berdasarkan penetapan perintah perlindungan dari pengadilan. Selain itu korban juga berhak memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis, penanganan secara khusus berkaitan dengan kerahasiaan korban, pendampingan oleh pekerja sosial dan bantuan hukum pada setiap tingkat perundang-undangan dan pelayanan bimbingan rohani.

Saat ini sudah ada sejumlah besar penelitian, setidaknya di Britania.(Shapland, 1984) Hanya dalam sepuluh tahun terakhir ini bahwa peranan korban dalam sistem peradilan pidana telah kembali bangkit dan menjadi sangat menonjol, setidaknya mengingat pengalaman korban, pandangan dan sikapnya. Namun baru-baru ini muncul perhatian dalam banyak hal yang mengagumkan. Beberapa waktu telah kami ketahui betapa pentingnya korban dalam mengusahakan system peradilan pidana. Dengan cara sederhana orang akan mempertimbangkan system, dan semua pekerjaan dan kerja para professional didalamnya, yang dibangun atas tindakan dua orang yakni pelaku dan korban. Dengan demikian jumlah dan jenis kasus yang masuk dalam system peradilan akhirnya memberikan beban kerja untuk pengadilan, pelayanan penjara dan

lembaga lain, yang sebagian besar ditentukan oleh pelaku pelaporan dari korban dan saksi, bukan dari tindakan yang diprakarsai oleh polisi (Clarke dan Hough, 1980; Bottomley dan Coleman, 1981; Maguire 1982) dalam Shapland (1984).

Penelitian ini dilakukan di dua area di Minlands yang melibatkan 278 orang dewasa korban kejahatan kekerasan yang telah dilaporkan ke polisi. Penelitian ini membahas pengalaman dari sampel korban kejahatan kekerasan dan sikap mereka terhadap sistem peradilan pidana dan kompensasi. Disini akan dipertimbangkan pertama, pengalaman mereka dengan polisi dan kontribusi mereka terhadap pelaporan dan pendeteksian kejahatan. Kedua, melihat reaksi korban ke pengadilan dan keputusan pada keyakinan dan hukuman. Implikasi dari pengalaman korban dan bentuk yang mungkin dari suatu system peradilan pidana yang lebih berorientasi kepada korban, nantinya akan dipertimbangkan. Tanggapan yang paling umum terhadap nasib korban tampaknya adalah untuk mengimbangi mereka untuk memberi mereka uang.

Pemerintah mempunyai kewajiban dan tanggung jawab dalam upaya pencegahan kekerasan dalam rumah tangga sedangkan masyarakat berkewajiban melakukan upaya-upaya sesuai batas kemampuannya untuk mencegah berlangsungnya tindak pidana dengan memberikan perlindungan kepada korban, memberikan pertolongan darurat kepada korban, dan membantu proses pengajuan permohonan penetapan perlindungan .

2. 1. 2. Pelayanan Korban

Korban kejahatan pada umumnya berusaha mengatasi trauma dengan mengambil tindakan-tindakan tertentu. Frieze dan rekan mengklasifikasikan tindakan-tindakan yang diambil sendiri (misalnya mengupayakan ganti kerugian atau penggantian mempergunakan alat perlindungan diri) dan mereka yang mengambil tindakan dengan bantuan dari orang lain, seperti teman, keluarga, tetangga, tenaga kesehatan, pendeta dan sarana hukum pidana. Frieze berpendapat “bahwa tindakan bantuan diri yang diimplementasikan untuk mencegah viktimisasi bersifat tidak efektif dan pada umumnya sumber-sumber sosial yang tersedia untuk mengatasi tekanan ini

tidaklah cukup untuk mengatasi stres yang dialami oleh korban kejahatan” (Knowlton, 1997). Sedangkan Marlene Young mengungkapkan bahwa terdapat hampir 6000 program yang dijalankan melalui layanan nirlaba atau menjadi bagian dari badan pemerintahan. Selain itu terdapat lembaga profesional lainnya seperti pendeta, dokter, konsultan dan pekerja sosial yang dapat menyediakan bantuan kepada korban kejahatan. Perkiraan yang ada mengungkapkan bahwa layanan korban hanya diupayakan oleh sebagian kecil (2%-9%) korban, walaupun pemanfaatan layanan psikologis lebih tinggi (9%-23%) untuk kejahatan yang lebih serius.

Menurut WHO (2006) korban kekerasan dalam rumah tangga juga berhak untuk mendapatkan pelayanan demi pemulihan oleh tenaga kesehatan dan pekerja sosial yang berfungsi sebagai relawan pendamping dan atau pembimbing rohani.

Menurut Nancy Gourash, (Knowlton, 1997) menemukan bahwa banyak klien yang dipuaskan secara umum dan di dalam beberapa hal lebih banyak dipuaskan dengan layanan selain bantuan yang diterima dari teman atau keluarga. Sedangkan menurut Mike Maguire dan Claire Corbett juga menemukan bahwa kebanyakan korban kejahatan merasa puas dengan bantuan kesehatan mental yang disediakan oleh program layanan korban di Inggris. Walaupun hal tersebut belumlah bersifat konklusif, beberapa bukti memperlihatkan bahwa program korban nasional di Inggris yang menyediakan bantuan psikologis jangka pendek bagi korban kejahatan merasa tertolong selama masa pemulihan paska viktimisasi. Menurut Nancy Downing dan Marlene Young mengemukakan bahwa enam sampai dengan 12 bulan setelah mendapatkan bantuan profesional dari sistem hukum menemukan bukti bahwa tingkat permasalahan korban mulai menurun dibandingkan dengan korban yang tidak mempergunakan layanan hukum. Penurunan ini lebih besar apabila layanan hukum diperingkat sebagai layanan bermanfaat atau sangat bermanfaat. Temuan ini mengungkapkan bahwa pemanfaatan layanan hukum yang dianggap bermanfaat dapat saja memiliki efek tertentu pada gejala psikologis korban kejahatan. Hasil ini konsisten dengan teori persamaan yang

mengungkapkan bahwa viktimisasi menempatkan korban pada posisi yang tidak seimbang.

Korban dapat mengurangi perasaan tidak seimbang dengan dua cara yakni dengan cara memperbaiki hasil seperti menerima pengobatan yang lebih baik dari layanan profesional atau dengan mengurangi efek kekerasan melalui realisasi langsung atau penghukuman secara tepat waktu misalnya. Dari perspektif atribusional, hasil actual, misalnya pemanfaatan layanan hukum oleh korban, dianggap kurang penting dibandingkan dengan hasil dari kualitas layanan hukum setelah masa pemulihan viktimisasi.

Korban kejahatan dan gender menurut Shapland (1984) mempunyai kebutuhan khusus perempuan dan anak-anak antara lain; (i) beragam pelaporan dan resiko viktimisasi, (ii) keintiman dan hubungan, (iii) psikologi korban, (iv) kebutuhan para korban, (v) reformasi dengan sistem peradilan pidana, dan (vi) post – trauma stress gangguan. Disamping korban mempunyai kebutuhan khusus, korban juga membutuhkan pelayanan dalam bentuk: (i) layanan khusus untuk kejahatan khusus; pelecehan seksual, pelecehan anak, kekerasan rumah tangga dan pembunuhan/perampokan, (ii) penilaian PTSD (post trauma syndrom), (iii) LSM sebagai advokasi dan dukungan, (iv) polisi unit khusus dan program, (v) dampak laporan korban untuk pengadilan dan hukuman pelaku, (vi) reparasi, mediasi dan pendekatan keadilan restoratif, serta korban – pelaku mediasi dan FGC's

2. 2. Definisi Konsep

Pada sub bab ini peneliti akan mendefinisikan konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, seperti korban, kekerasan dalam rumah tangga, pelayanan dan perlindungan.

2. 2. 1. Korban

Menurut Arif Gosita, korban adalah mereka yang menderita jasmaniah dan rohaniah sebagai akibat tindakan orang lain yang mencari pemenuhan kepentingan diri sendiri atau orang lain yang bertentangan dengan

kepentingan hak asasi pihak yang dirugikan. (Arif Gosita, 1993:63). Sedangkan menurut Ralph de Sola, korban (victim) adalah "...*person who has injured mental or physical suffering, loss of property or death resulting from an actual or attempted criminal offense committed by another...*"(Dikdik M.Arief Mansur, dan Elisatris Gultom, 2006:46-47). Muladi mengatakan bahwa, korban (victim) adalah orang-orang yang baik secara individual maupun kolektif telah menderita kerugian, termasuk kerugian fisik atau mental, emosional, ekonomi, atau gangguan substansial terhadap hak-haknya yang fundamental melalui perbuatan atau komisi yang melanggar hukum pidana di masing-masing Negara, termasuk penyalahgunaan kekuasaan.(Dikdik M.Arief Mansur, dan Elisatris Gultom, 2006:46-47).

Namun dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga pasal 1 ayat 3 menyatakan, yang disebut korban adalah orang yang mengalami kekerasan dan/atau ancaman kekerasan dalam lingkup rumah tangga.(Sinar Grafika, 2005:2).Sedangkan dalaam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2004 tentang Komisi Kebenaran dan Rekonsiliasi, korban adalah orang perseorangan atau kelompok orang yang mengalami penderitaan, baik fisik, mental, maupun emosional, kerugian ekonomi, atau mengalami pengabaian, pengurangan, atau perampasan hak-hak dasarnya, sebagai akibat pelanggaran hak asasi manusia yang berat, termasuk korban adalah ahli warisnya (Dikdik M.Arief Mansur dan Elisatris Gultom, 2006:46-47). Selain itu pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban menyebutkan bahwa, korban adalah seseorang yang mengalami penderitaan fisik, mental, dan/atau kerugian ekonomi yang diakibatkan oleh suatu tindak pidana.(Lian Nury Sanusi, 2006:3).Lain halnya dengan Pusat Krisis Terpadu RSCM, mengkategorikan korban ke dalam empat kategori peristiwa kekerasan yaitu, kekerasan dalam rumah tangga (*domestic violence*), perkosaan dewasa (*rape*), kekerasan seksual dibawah usia 18 tahun (*child sexual abuse*), dan penderaan anak (*child abuse*).

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dalam penulisan tesis ini penulis lebih menggunakan definisi korban sesuai yang diuraikan oleh Pusat Krisis Terpadu RSCM.

2. 2. 2. Kekerasan dalam Rumah Tangga

Menurut *Encyclopedia of Crime and Justice*, *domestic violence is any physical, sexual, or pshycological abuse that people use against a former or current intimate partner. It refers to a number of criminal behaviors; assault and battery; sexual assault; stalking; harassment; violation of a civil restraining order; homicide; and other offences that occur in the course of a domestic violence incident, such as arson, robbery, malicious destruction of property and endangering minor.*

(terjemahan bebas : kekerasan rumah tangga adalah sesuatu tindakan pemaksaan secara fisik, seksual, ataupun psikologis yang bertentangan yang dilakukan seseorang terhadap pasangan akrabnya. Tindakan tersebut berhubungan dengan perilaku kejahatan, penyerangan dan penyiksaan, penyerangan seksual, pengintipan, godaan, pelanggaran terhadap tata tertib penahanan, pembunuhan, dan kejahatan lain yang terjadi yang merupakan rangkaian peristiwa kekerasan rumah tangga, seperti pembakaran, perampokan, dan perusakan hak milik yang sedikit membahayakan (Joshua Dressler, 2002:543).

Sedangkan menurut Undang-Undang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa, kekerasan rumah tangga adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, psikologis, dan/atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga.

2. 2. 3. Perlindungan hak dan Pelayanan Korban

Dalam menjelaskan perlindungan hak dan pelayanan korban di PKT RSCM sebagai bentuk pelaksanaan dalam menangani perempuan korban KDRT, peneliti akan membagi menjadi :

a. Perlindungan Hak

Dalam pasal 1 ayat 6 Undang-undang RI Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban dinyatakan bahwa “perlindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang wajib dilaksanakan oleh Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan undang-undang ini. Namun dalam Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga pasal 1 ayat 4 dinyatakan bahwa,”perlindungan adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, atau pihak lainnya, baik sementara maupun berdasarkan penetapan pengadilan”.

Permohonan untuk memperoleh surat perintah perlindungan dapat diajukan oleh: (i) korban atau keluarga korban; (ii) teman korban; (iii) kepolisian; (iv) relawan pendamping; atau (v) pembimbing rohani.

Permohonan perintah perlindungan disampaikan dalam bentuk lisan atau tulisan dan bilamana permohonan diajukan secara lisan, panitera pengadilan negeri setempat wajib mencatat permohonan tersebut. Namun bilamana permohonan perintah perlindungan diajukan oleh keluarga, teman korban, kepolisian, relawan pendamping, atau pembimbing rohani maka korban harus memberikan persetujuannya. Sedangkan dalam keadaan tertentu, permohonan dapat diajukan tanpa persetujuan korban.

b. Pelayanan Korban

Menurut Robert Elias, *victim services attempt to assist victims with inconveniences and with psychological and medical problems that result*

from their victimization. They may serve victims generally, but many emphasize special victims, such as women, children, and the elderly.

(terjemahan bebasnya: pelayanan terhadap korban merupakan usaha untuk membantu mengatasi permasalahan gangguan medis dan kejiwaan yang disebabkan oleh dampak viktimisasi. Biasanya mereka melayani korban secara umum, namun ada yang mengkhususkan pada korban-korban tertentu seperti perempuan, anak, dan orang tua).(Robert Elias, 1986:175)

Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 13 Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2004 tentang penghapusan kekerasan dalam rumah tangga bahwa, untuk penyelenggaraan pelayanan terhadap korban, pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan fungsi dan tugas masing-masing dapat melakukan upaya : (i) penyediaan ruang pelayanan khusus di kantor kepolisian; (ii) penyediaan aparat, tenaga kesehatan, pekerja social, dan pembimbing rohani; (iii) pembuatan dan pengembangan system dan mekanisme kerja sama program pelayanan yang melibatkan pihak yang mudah diakses oleh korban; dan (iv) memberikan perlindungan bagi pendamping, saksi, keluarga, dan teman korban. Selanjutnya dalam pasal 14 dinyatakan bahwa untuk menyelenggarakan upaya sebagaimana dimaksud dalam pasal 13, pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan fungsi dan tugas masing-masing, dapat melakukan kerja sama dengan masyarakat atau lembaga sosial lainnya.

Undang-undang PKDRT secara selektif membedakan fungsi perlindungan dan fungsi pelayanan, artinya tidak semua institusi dan lembaga dapat memberikan perlindungan apalagi melakukan tindakan hukum dalam rangka pemberian sanksi kepada pelaku. Perlindungan oleh institusi dan lembaga non-penegak hukum lebih bersifat pemberian pelayanan konsultasi, mediasi, pendampingan dan rehabilitasi. Artinya tidak sampai kepada litigasi tetapi walaupun demikian peran masing-masing institusi dan lembaga itu sangatlah penting dalam upaya mencegah dan menghapus tindak KDRT. Selain itu undang-undang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga juga membagi perlindungan menjadi perlindungan yang bersifat sementara dan perlindungan dengan penetapan pengadilan serta pelayanan. Perlindungan dan

pelayanan diberikan oleh institusi dan lembaga sesuai tugas dan fungsinya masing-masing :

- a. Perlindungan oleh kepolisian berupa perlindungan sementara yang diberikan paling lama 7 (tujuh) hari dan dalam waktu 1 x 24 Jam sejak memberikan perlindungan, kepolisian wajib meminta surat penetapan perintah perlindungan dari pengadilan. Perlindungan sementara oleh kepolisian Perlindungan sementara oleh kepolisian ini dapat dilakukan bekerja sama dengan tenaga kesehatan sosial, relawan pendamping dan pembimbing rohani untuk mendampingi korban. Pelayanan terhadap korban KDRT ini harus menggunakan ruang pelayanan khusus di kantor kepolisian dengan system dan mekanisme kerja sama program pelayanan yang mudah diakses oleh korban. Pemerintah dan masyarakat perlu segera membangun rumah aman (shelter) untuk menampung melayani dan mengisolasi korban dari pelaku KDRT. Sejalan dengan itu, kepolisian sesuai tugas dan kewenangannya dapat melakukan penyelidikan, penangkapan dan penahanan dengan bukti permulaan terhadap pelaku KDRT. Bahkan kepolisian dapat melakukan penangkapan dan penahanan tanpa surat perintah terhadap pelanggaran perintah perlindungan artinya surat penangkapan dan penahanan itu dapat diberikan setelah 1 x 24 jam.
- b. Perlindungan oleh advokat diberikan dalam bentuk konsultasi hukum, melakukan mediasi dan negosiasi diantara pihak termasuk keluarga korban dan keluarga pelaku dan mendampingi korban di tingkat penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan dalam sidang pengadilan (litigasi), melakukan koordinasi dengan sesama penegak hukum, relawan pendamping dan pekerja sosial.
- c. Perlindungan dengan penetapan pengadilan dikeluarkan dalam bentuk perintah perlindungan yang diberikan selama satu tahun dan dapat diperpanjang. Pengadilan dapat melakukan penahanan dengan surat perintah penahanan terhadap pelaku KDRT selama 30 (tiga puluh) hari apabila pelaku tersebut melakukan pelanggaran atas pernyataan yang ditandatanganinya mengenai

kesanggupan untuk memenuhi perintah perlindungan dari pengadilan. Pengadilan juga dapat memberikan perlindungan tambahan atas pertimbangan bahaya yang mungkin timbul terhadap korban

- d. Pelayanan tenaga kesehatan penting sekali artinya terutama dalam upaya pemberian sanksi terhadap pelaku KDRT. Tenaga kesehatan sesuai profesinya wajib memberikan laporan tertulis hasil pemeriksaan medis dan membuat visum et repertum atas permintaan penyidik kepolisian atau membuat surat keterangan medis lainnya yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti. Pelayanan pekerja sosial diberikan dalam bentuk konseling untuk menguatkan dan memberi rasa aman bagi korban, memberikan informasi mengenai hak-hak korban untuk mendapatkan perlindungan, serta mengantarkan koordinasi dengan institusi dan lembaga terkait.
- e. Pelayanan relawan pendamping diberikan kepada korban mengenai hak-hak korban untuk mendapatkan seorang atau beberapa relawan pendamping, mendampingi korban memaparkan secara objektif tindak KDRT yang dialaminya pada tingkat penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan pengadilan, mendengarkan dan memberikan penguatan secara psikologis dan fisik kepada korban.
- f. Pelayanan oleh pembimbing rohani diberikan untuk memberikan penjelasan mengenai hak, kewajiban dan memberikan penguatan iman dan takwa kepada korban.

Bentuk perlindungan dan pelayanan ini masih bersifat normatif, belum implementatif dan teknis operasional yang mudah dipahami, mampu dijalankan dan diakses oleh korban KDRT. Adalah tugas pemerintah untuk merumuskan kembali pola strategi pelaksanaan perlindungan dan pelayanan dan mensosialisasikan kebijakan itu di lapangan, tanpa upaya sungguh-sungguh dari pemerintah dan semua pihak, maka akan sangat sulit dan mustahil dapat mencegah apalagi menghapus tindak KDRT di muka bumi Indonesia ini, karena berbagai faktor pemicu terjadinya Kekerasan Dalam Rumah Tangga di negeri ini amatlah

subur. Bahwa anggapan orang terjadinya KDRT merupakan akibat dari suatu sebab konvensional seperti disharmonisasi dari tekanan sosial ekonomi yang rendah, perangai dan tabiat pelaku yang kasar, serta gagal dalam karier dan pekerjaan ternyata tidaklah sepenuhnya benar, karena KDRT justru acapkali dilakukan oleh mereka yang kondisi sosial ekonominya baik, sukses karier dan pekerjaannya, bahkan berpendidikan tinggi. KDRT merupakan multi persoalan, termasuk persoalan sosial, ekonomi, budaya, hukum, agama dan hak asasi manusia.

Upaya menghapus KDRT di muka bumi Indonesia adalah perjuangan panjang bangsa ini khususnya kaum perempuan yang rentan menjadi korban KDRT. Upaya sungguh-sungguh itu diharapkan dapat mempengaruhi struktur dan karakteristik multi persoalan tadi menjadi nilai yang diyakini benar dan dapat memberi rasa aman, tenteram, adil dan bermartabat bagi keluarga dan bangsa Indonesia.

Atas dasar berbagai hal tersebut, maka penelitian ini berusaha memfokuskan pada pelaksanaan perlindungan dan pelayanan korban pada PKT RSCM terhadap perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga. Hal ini mencakup implementasi kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia mengenai perlindungan dan pelayanan terhadap korban KDRT melalui Pusat Crisis Terpadu Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo.

Dalam menjawab pertanyaan penelitian ini peneliti menggunakan pemikiran Joanna Shapland (1984), tentang kebutuhan korban yang perlu diperhatikan antara lain:

1. Perhatian segera (keselamatan dan perlindungan)
2. Terus menerus dukungan dan informasi
3. Representasi atau perwakilan formal di pengadilan
4. Restitusi dan kompensasi
5. Peran penting awal polisi.

Selain itu menurut Joanna Shapland adapula enam (6) kebutuhan dasar korban yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Pengakuan
2. Re – Jaminan
3. Perlindungan
4. Informasi
5. Dukungan dan
6. Nasihat.

Ada pula kebutuhan terhadap korban kejahatan dan gender : kebutuhan khusus perempuan dan anak-anak antara lain:

1. beragam pelaporan dan resiko viktimisasi,
2. keintiman dan hubungan,
3. psikologi korban,
4. kebutuhan para korban,
5. reformasi dengan sistem peradilan pidana, dan
6. post – trauma stress gangguan.

Disamping korban mempunyai kebutuhan khusus, korban juga membutuhkan pelayanan dalam bentuk:

1. layanan khusus untuk kejahatan khusus; pelecehan seksual, pelecehan anak, kekerasan rumah tangga dan pembunuhan/perampokan,
2. penilaian PTSD (post trauma syndrom),
3. LSM sebagai advokasi dan dukungan,
4. polisi unit khusus dan program,
5. dampak laporan korban untuk pengadilan dan hukuman pelaku,
6. reparasi, mediasi dan pendekatan keadilan restoratif, serta
7. korban – pelaku mediasi dan FGC's

Namun demikian untuk melaksanakan pelayanan menurut Robert G. Stemper, memiliki tiga unsur yaitu(1991 : 10)

- a. Pelayanan adalah melakukan sesuatu yang dapat menyenangkan pelanggan, dimana menyenangkan pelanggan sangatlah tidak mudah sehingga perlu memikirkan kualitas yang diberikan kepada pelanggan;

- b. Pelayanan dapat mendorong semangat pelanggan. Mendorong semangat pelanggan atau konsumen dapat dilakukan dengan memberikan motivasi dan harapan sehingga pelanggan atau konsumen percaya terhadap apa yang kita lakukan.
- c. Pelayanan dapat mendorong meningkatkan keuntungan bagi perusahaan atau organisasi.

Menurut Stemper dari ketiga unsur tersebut kemudian dituangkan kedalam indikator-indikator yang harus ada dalam pelayanan, indikator-indikator tersebut diantaranya yaitu (i) kesederhanaan, (ii) kepastian pelaksanaan pelayanan, (iii) keadilan dalam pelayanan, (iv) kualitas pelayanan, (v) pengelolaan administrasi, (vi) profesionalisme dan kondisi petugas, (vii) sarana dan fasilitas.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mencoba menggambarkan alur pemikiran yang didasarkan pada pemikiran Shapland, akan digunakan peneliti dalam menjawab pertanyaan penelitian.

Gambar 1

Alur berpikir

