

## **Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang dalam Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Anak di Kota Tangerang**

Debby Stephani Sihombing<sup>1\*</sup>, Listyaningsih<sup>2</sup>, Nikki Prafitri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

### **Kata Kunci**

Kinerja Dinas;  
Kekerasan Terhadap Anak; Penanganan Kasus Kekerasan ;  
Perlindungan Anak.

### **Abstrak**

Masalah kekerasan terhadap anak di Indonesia telah diakui sebagai permasalahan yang serius dan yang karenanya diatur dalam undang-undang terkait perlindungan anak dan dinas yang menangani kasus kekerasan. Banten menempati posisi terakhir jumlah kekerasan di Pulau Jawa dengan jumlah peningkatan kasus yang cukup drastis setiap tahunnya dengan posisi jumlah kekerasan terbanyak nomor 1 ditempati oleh Kota Tangerang. Karenanya, penelitian ini menjadikan kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang sebagai fokus dari penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang telah dilaksanakan dengan cukup baik, meskipun belum optimal. Ditinjau dari aspek Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang, kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang masih belum dijalankan secara optimal. Meskipun begitu, Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang terus melakukan evaluasi dan menerima aspirasi secara langsung ataupun daring serta rapat rutin yang dilaksanakan dan terus memperbaiki kinerjanya dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang kedepannya.

### **Keyword**

*Service Performance;  
Violence Against Children; Handling Violence Cases; Child protection.*

### **Abstract**

*The problem of violence against children in Indonesia has been recognized as a serious problem and is therefore regulated by law regarding child protection and services that handle cases of violence. Banten occupies the last position of reported child violence on the island of Java with a quite drastic increase in the number of cases every year with Tangerang City as the most reported region in Banten of violence against children. Therefore, this research makes the performance of the Women's Empowerment, Child Protection, Population Control and Family Planning Department of Tangerang City in handling cases of violence against children in Tangerang City as the focus of research using qualitative research methods with a descriptive approach. The results of the research show that the performance of the Department of Women's Empowerment, Child Protection,*

---

\*Penulis Korespondensi

Alamat email: [debbiestevanie@gmail.com](mailto:debbiestevanie@gmail.com)

*Population Control, and Family Planning in Tangerang City in handling cases of violence against children in Tangerang City has been implemented quite well, although not yet optimal. Judging from the aspects of Productivity, Service Quality, and Responsiveness in handling cases of violence against children in Tangerang City, the performance of the Women's Empowerment Service for Child Protection, Population Control and Family Planning in Tangerang City is still not being implemented optimally. Despite this, the Tangerang City Department of Women's Empowerment, Child Protection, Population Control, and Family Planning continues to evaluate and receive aspirations directly or online as well as holding regular meetings and continues to improve its performance in handling cases of violence against children in Tangerang City in the future.*

## **1. Pendahuluan**

Setiap warga negara berhak mendapatkan rasa aman dan bebas dari segala bentuk kekerasan sesuai dengan falsafah Pancasila dan Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Masalah kekerasan terhadap kaum perempuan dan anak di Indonesia telah diakui sebagai permasalahan yang serius. Pengertian dari kekerasan itu sendiri menurut Undang-undang No. 35 Tahun 2014 adalah setiap perbuatan terhadap seseorang yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik. Menurut Irwanto (2017;70-72) Gagasan untuk melindungi anak memang pada mulanya didasarkan atas pemikiran bahwa anak adalah makhluk yang lemah, yang mudah celaka atau terluka baik karena kondisi fisiknya ataupun kemampuan mentalnya yang menyebabkan ia tak mampu mencegah atau melawan berbagai jenis ancaman dan resiko di sekitarnya. Saat ini memang sudah ada upaya-upaya serius untuk memacu pemerintah RI kearah perlindungan anak yang lebih sistematis dan menyeluruh. Indonesia merupakan negara besar dengan jumlah penduduk yang banyak, anak-anak yang menjadi subyek perlindungan di negara ini pun berjumlah lebih dari 85 juta jiwa pada tahun 2023.

Undang-undang No 23/2002 tentang Perlindungan Anak – juga telah selesai dibuat dan mulai diterapkan sebagai imbuhan yang lebih mencerminkan adanya basis Hak Asasi Manusia (HAM) sesuai Konvensi Hak Anak (KHA) terhadap Undang-undang Kesejahteraan Anak No.4/1979. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pelaksanaan Perempuan dan Anak, pasal 1 angka 10 adalah dengan istilah P2TP2A. Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) merupakan wahana pelayanan bagi masyarakat, khususnya perempuan dan anak dalam upaya pemenuhan informasi dan kebutuhan di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, hukum dan HAM, politik, termasuk perlindungan dan penanggulangan tindak kekerasan serta perdagangan perempuan dan anak.

Dalam upaya mendukung dan memperkuat perlindungan terhadap perempuan dan anak, P2TP2A diadakan pada tingkat provinsi, kabupaten serta kota di setiap daerah yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima dan lebih intens bagi masyarakat, terkhususnya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya yakni pencegahan, penanganan dan pemberdayaan.

**Tabel 1. 1 Tingkat Kekerasan di Pulau Jawa Periode 2018-2021**

No.	Provinsi	Kasus per tahun			
		2018	2019	2020	2021
1	Jakarta	1147	1037	970	1482
2	Banten	430	536	472	829
3	Jawa Barat	784	805	1186	1766
4	Jawa Tengah	2649	2146	2225	2162
5	Jawa Timur	2322	2352	2303	2144

*Sumber: SIMFONI-PPA KEMENPPPA*

Tabel di atas menunjukkan bahwa Banten merupakan provinsi di pulau Jawa yang mencatat kasus kekerasan terkecil tiap tahunnya yang juga mengalami perubahan cukup drastis beberapa tahun kebelakang, seperti peningkatan kasus yang terjadi dari tahun 2018 ke 2019, terjadi peningkatan sebanyak 106 kasus dan terjadi selisih 357 kasus kekerasan di Provinsi Banten dari tahun 2020 ke 2021. Meskipun begitu, pada tahun 2020 terjadi penurunan kasus dari tahun sebelumnya sebanyak 64 kasus.

**Tabel 1. 2 Data Sektoral Jumlah Kasus Kekerasan Terhadap Anak di Provinsi Banten Tahun 2022 Semester 1**

No	Unit / Instansi	Kasus	Jumlah Korban Berdasarkan Bentuk Kekerasan						
			Fisik	Psikis	Seksual	Eksploi-tasi	Traffick-ing	Penelan-taran	Lain-nya
1	Kota Cilegon	60	24	47	17	0	1	7	2
2	Kota Serang	38	15	7	15	0	1	0	7

3	Kota Tangerang	155	51	25	73	1	1	14	18
4	Kota Tangerang Selatan	87	34	48	30	0	0	20	39
5	Lebak	53	19	5	33	0	0	1	2
6	Pandeglang	24	4	0	15	1	0	2	2
7	Serang	73	12	7	53	0	6	2	1
8	Tangerang	6	1	3	3	1	0	0	1
<b>Total</b>		<b>498</b>	<b>160</b>	<b>142</b>	<b>239</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>46</b>	<b>72</b>

*Sumber: DP3AKKB Provinsi Banten*

Tabel di atas menunjukkan bahwa dalam tahun 2022 per semester 1, telah terjadi sebanyak 498 kasus kekerasan terhadap anak yang termasuk dalam 7 kluster jenis kekerasan terhadap anak yang tercatat di Provinsi Banten yaitu kekerasan fisik, kekerasan psikis, kekerasan seksual, eksploitasi terhadap anak, penjualan anak, penelantaran dan kekerasan lainnya yang menjadikan alasan peneliti memilih Kota Tangerang sebagai lokasi penelitian dikarenakan Kota Tangerang menduduki posisi tertinggi dari jumlah kasus kekerasan yang terjadi di Provinsi Banten sebanyak 155 kasus kekerasan terlapor dengan tingkat kasus kekerasan terendah di Provinsi Banten ditempati oleh Kabupaten Tangerang sebanyak 6 kasus kekerasan.

Mendukung hal ini, pemerintah Kota Tangerang melalui Peraturan Walikota Tangerang Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja DP3AP2KB, guna memberikan pelayanan dan perlindungan yang lebih intensif lagi bagi perempuan dan anak yang mengalami tindak kekerasan dan perlakuan yang salah di Kota Tangerang. Fungsi kinerja DP3AP2KB sebagai pelayan publik dalam kasus kekerasan terhadap anak juga tercantum pada fokus kinerja dalam Rencana Strategi (Renstra) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Kependudukan dan Keluarga Berencana Tahun 2017-2022 ayat (2) dengan teknis operasional yaitu diadakannya Kegiatan Peningkatan Perlindungan dan Peningkatan Tumbuh Kembang Anak dan Kegiatan Perlindungan Khusus terhadap Anak. Lembaga Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) di Kota Tangerang hadir untuk membantu masyarakat dalam menangani kekerasan terhadap anak yang kemudian indikator kinerja utama dari DP3AP2KB Kota Tangerang itu sendiri diatur dan tercatat dalam Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang No. 50 Tahun

2021 yang berlandaskan Pasal 4 ayat (1), (2) dan (3) Peraturan Walikota Nomor 61 Tahun 2019 tentang Penetapan Indikator Kinerja Utama Pemerintah Kota Tangerang Tahun 2019-2023.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh dinas perlindungan perempuan dan anak seperti DP3AP2KB Kota Tangerang dan DP3AKKB Provinsi Banten di tingkat provinsi adalah dengan menciptakan tata Kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dengan tujuan Terwujudnya kelembagaan pemerintahan daerah yang berakhlakul kariman dengan efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan sumber daya aparatur berintegritas, berkompentensi serta melayani masyarakat yang salah satu sasarannya adalah untuk meningkatkan tertib Administrasi dengan strategi meningkatkan ketersediaan dan pemanfaatan data serta informasi kependudukan melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, mitra strategis dan penggunaan teknologi informasi.

Berdasarkan pengamatan dan temuan di lapangan disertai dengan wawancara awal dengan staff DP3AP2KB bidang perlindungan perempuan dan anak yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh informasi dan beberapa fenomena terkait dengan hasil kinerja dari DP3AP2KB Kota Tangerang yaitu; upaya-upaya yang telah dilakukan oleh DP3AP2KB Kota Tangerang dapat dikatakan belum mampu menangani kasus kekerasan anak di Kota Tangerang, hal ini didukung tingginya angka kekerasan pada anak di Kota Tangerang, kurangnya sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh DP3AP2KB Kota Tangerang mengenai produk hukum Peraturan Wali Kota Tangerang No. 143 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dan pencegahan serta penanganan dari kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang, tidak terlaksananya pelatihan anggota SATGAS perlindungan anak secara merata secara menyeluruh di Kota Tangerang pada tingkat RT/RW. Dimana SATGAS berfungsi menerima laporan dan menindaklanjuti tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak, dari penemuan di lapangan yang dilakukan pada website [dp3ap2kb.tangerangkota.go.id](http://dp3ap2kb.tangerangkota.go.id) sebagai situs resmi DP3AP2KB Kota Tangerang dan [ppid.tangerangkota.go.id](http://ppid.tangerangkota.go.id) sebagai penyedia informasi bagi pemerintahan di Kota Tangerang belum memberikan kinerja yang optimal dalam penyediaan data kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang, dimana seharusnya kedua informasi ini merupakan informasi yang mudah dan aktual untuk diakses oleh publik terutama penduduk Banten dan Kota Tangerang sebagai bentuk transparansi kinerja dari DP3AP2KB Kota Tangerang dan DP3AKKB Provinsi Banten. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang "Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan

Keluarga Berencana Kota Tangerang Dalam Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Anak di Kota Tangerang". Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Tangerang dalam Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Anak di Kota Tangerang.

## 2. Tinjauan Pustaka

### Kinerja Organisasi

Pasolong (2008) menyatakan bahwa konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang baik itu secara individu ataupun berkelompok dalam pelaksanaan kegiatan/kebijakan sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi dan secara umum dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik merupakan tingkat pencapaian hasil atau tingkat pencapaian tujuan organisasi. Dimana semakin tinggi kinerja organisasi, semakin tinggi pula tingkat pencapaian tujuan organisasi. Jadi, suatu organisasi dikatakan memiliki kinerja pelayanan publik yang optimal jika menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan tujuan organisasi dan dalam penyelenggaraan pelayanan publik selalu berorientasi pada kepuasan layanan masyarakat (*customer service*).

### Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Setiap organisasi memiliki karakteristik tersendiri, serta visi dan misi yang berbeda dalam penyelenggaraan pelayanan. Sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antar satu organisasi dengan organisasi lainnya memiliki perbedaan sesuai dengan karakteristiknya masing-masing. Ruky (dalam Hessel Nogi 2005:180) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut:

- a. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan oleh organisasi untuk menghasilkan produk atau jasa. Semakin berkualitas teknologi yang digunakan, maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
- b. Kualitas sarana dan prasarana yang digunakan oleh organisasi Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan, dan kebersihan.
- c. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.

- d. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standar tujuan organisasi.
- e. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi, dan lain-lain.

Artinya, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh secara langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi berhubungan langsung dengan faktor internal dan sarana yang menunjang keberlangsungan kinerja organisasi tersebut agar dapat bergerak secara dinamis.

### **Penilaian Kinerja**

Agus Dwiyanto (2006: 50-51) menjabarkan beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mendeskripsikan kinerja birokrasi publik yaitu sebagai berikut:

- a. Produktivitas  
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.
- b. Kualitas pelayanan  
Isu mengenai kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.
- c. Responsivitas  
Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas  
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.
- e. Akuntabilitas  
Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat.

Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

### 3. Metode

Penelitian ini menerapkan penelitian kualitatif yang menggunakan analisis deskriptif. Miles dan Huberman dalam Basrowi dan Suwandi (2009:22) mengemukakan bahwa, metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Penelitian ini menggunakan 3 teknik analisis data yaitu observasi, dokumentasi dan wawancara secara mendalam, dengan menggunakan teknik analisis menurut Huberman dan Miles dalam (Sugiyono, 2016: 246) yaitu reduksi data, penyajian data, dan *Conclusion Drawing/ verification*.

Informan yang dipilih peneliti merupakan informan yang paham dan mengetahui terkait permasalahan yang terdapat pada penelitian ini dan akan menjadi sumber data bagi peneliti. Informan tersebut telah diklasifikasikan menjadi 2, yaitu informan kunci dan informan sekunder. Para informan dalam penelitian ini memiliki informasi mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Adapun jumlah informan dalam penelitian ini sebagai 8 informan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No.	Informan	Keterangan	Kode
1.	Sub Koordinator Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak DP3AP2KB Kota Tangerang	Key Informan	I1-1
2.	Kepala Sub Unit Perlindungan Perempuan dan Anak Kepolisian Resort Metro Tangerang Kota	Key Informan	I1-2
3.	Satuan Petugas (SATGAS) Perlindungan Anak Kecamatan Cibodas Kota Tangerang	Key Informan	I1-3
4.	Satuan Petugas (SATGAS) Perlindungan Anak Kota Tangerang	Key Informan	I1-4

5.	Psikolog Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Tangerang	Key Informan	I1-5
6.	Ketua Forum Anak Kota Tangerang	Secondary Informan	I2-1
7.	Kepala sub Bidang Kasi Registrasi dan Klasifikasi Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kota Tangerang	Secondary Informan	I2-2
8.	Keluarga Korban Kekerasan terhadap Anak	Secondary Informan	I2-3

Sumber: Peneliti (2023)

#### 4. Hasil

Penelitian mengenai Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang dalam Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Anak di Kota Tangerang menggunakan teori Kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2012) dengan memperhatikan lima aspek kinerja yaitu (1) Produktivitas; (2) Kualitas Pelayanan; (3) Responsivitas; (4) Responsibilitas; (5) Akuntabilitas. Adapun pembahasannya akan dipaparkan sebagai berikut:

##### a. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, melainkan juga efektivitas dari pelayanan itu sendiri, seberapa besar pelayanan publik menghasilkan yang diharapkan dari segi efisiensi dan efektivitas itu sendiri. Di mana produktivitas menjadi suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

**Tabel 4.1 Laporan realisasi anggaran DP3AP2KB Kota Tangerang terkait perlindungan anak tahun 2023**

Indikator dan Tolok Ukur Kinerja Kegiatan	
Tolok Ukur Kinerja	Target Kinerja
Presentase Kekerasan	100%
Dana yang Dibutuhkan	Rp. 997,304,142,00

Jumlah Lembaga Layanan Bagi Korban Kekerasan	1 Lembaga Layanan
Terlayannya pengaduan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang	100%

---

*Sumber: LAKIP Tahun 2023*

Tabel di atas menunjukkan bahwa penggunaan anggaran yang telah disediakan telah digunakan dengan baik untuk menangani kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang. Namun, meskipun dalam hal ini pelayanan masih bisa terus berlanjut dengan mempertimbangkan kekurangan yang dialami, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan SATGAS PPA Kota dan Psikolog P2TP2A Kota Tangerang, anggaran yang tersedia masih belum dapat memenuhi kebutuhan pelayanan dari sisi insentif dan penyediaan peralatan yang dibutuhkan. Maka daripada itu, ada baiknya jika pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan dapat dipenuhi agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien baik itu dari sisi pemberi ataupun penerima layanan.

Pengurus yang tersedia pada bidang perlindungan perempuan dan pemenuhan hak anak DP3AP2KB Kota Tangerang terbagi menjadi 2 tim kerja, yaitu tim kerja advokasi perlindungan perempuan dan anak serta tim kerja pemenuhan hak anak. Jumlah total pengurus pada bidang ini terdapat 10 orang pengurus yang terdiri dari Kepala Bidang, Kepala tim advokasi PPA dan 3 pegawainya, Kepala Tim Pemenuhan Hak Anak dengan 2 pegawainya, dan 2 pegawai di bidang administrasi.

Tenaga ahli yang tersedia pada penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang terdiri dari 13 SATGAS Kecamatan, 3 SATGAS tingkat Kota, 1 Psikolog, dan 1 Konsultan Hukum. Meskipun begitu, ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) pada struktural Satuan Petugas Perlindungan Perempuan dan Anak tiap kecamatannya masih belum memadai dimana belum terbentuknya struktural yang baik pada beberapa kecamatan dan terdapat beberapa kecamatan yang belum terbentuk struktur kepengurusannya karena kekurangan SDM. Hal ini juga terjadi pada divisi psikologi yang hanya memiliki 1 psikolog saja yang mana hal ini menghambat percepatan pelayanan yang seharusnya dapat diberikan kepada korban karena 1 orang psikolog tersebut harus menangani beberapa tupoksi seperti administrasi, konsultasi, terapi dan juga melakukan kerjasama dengan instansi terkait seperti LPKA Kota Tangerang dalam melakukan pelayanan terhadap anak pelaku kekerasan di Kota Tangerang.

Produktivitas dari DP3AP2KB Kota Tangerang pada penelitian ini diukur berdasarkan beberapa faktor yang mendapatkan perhatian dan hal yang harus dievaluasi kemudian terutama dalam hal sumber daya pelayan publik pada bidang PPA yang dianggap masih kurang dalam hal kuantitasnya dan pengelolaan anggaran dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak yang dianggap masih kurang, namun pelayanan masih dapat dilaksanakan meskipun belum optimal.

Kekurangan Sumber Daya Manusia dalam pelayanan menjadi salah satu faktor besar yang mempengaruhi kekurangan pelayanan bagi dinas perlindungan anak dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak. Mengingat jumlah pelaporan yang masuk semakin meningkat setiap tahunnya, kekurangan Sumber Daya Manusia ini akan menjadi masalah pokok dalam proses pelayanan penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang jika sewaktu-waktu pelaporan yang terjadi harus tertunda akibat pelaporan yang membludak namun harus menunggu penanganan dari kuantitas sumber daya yang sedikit. Meskipun begitu, kekurangan Sumber Daya Manusia dan anggaran yang terjadi di DP3AP2KB Kota Tangerang sejauh ini masih bisa di atasi, mengingat bahwa setiap pelaporan yang terlapor telah ditangani sesuai dengan Standard Operation Procedure (SOP) yang berlaku, baik itu dari ketepatan dan kecepatan penanganannya.

## **b. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan (provider), pada hal ini DP3AP2KB Kota Tangerang menyediakan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan, sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik. Bentuk kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh DP3AP2KB Kota Tangerang dalam hal pencegahan dan penanganan kasus kekerasan yang terjadi salah satunya adalah dengan membuat spanduk dan brosur terkait kekerasan dan menyediakan informasi terkait delik pengaduan yang bisa dihubungi ketika dibutuhkan pasca kejadian. Pengadaan akses informasi terkait perlindungan anak yang dilakukan secara langsung dan daring telah terlaksana dengan baik, dimana kegiatan sosialisasi yang dilakukan dapat menjangkau masyarakat yang masih belum mengetahui atau menyadari fungsi dari keberadaan DP3AP2KB Kota Tangerang itu sendiri.

Pemenuhan sarana dan prasarana juga menjadi penentu kualitas pelayanan dari kinerja dinas itu sendiri, dimana DP3AP2KB Kota Tangerang telah mengusahakan pemenuhan sarana dan prasarana melalui realisasi dari evaluasi yang dilakukan, seperti pengadaan transportasi perlindungan dan dilakukannya renovasi pada pusat pelayanan kasus kekerasan terhadap anak

yaitu di sekretariat P2TP2A Kota Tangerang. Meskipun masih terdapat beberapa aspirasi dari pelayan publik yang belum terlaksana, sarana dan prasarana yang tersedia bagi penanganan kasus kekerasan terhadap anak pada saat ini dianggap cukup untuk membantu meskipun belum optimal. Hal ini juga berpengaruh dari anggaran yang disediakan sebelumnya, dimana penemuan lapangan menunjukkan bahwa dinas mengadakan sarana dan prasarana yang dianggap pokok terlebih dahulu dan menunda pemenuhan sarana dan prasarana yang dianggap belum mendesak dikarenakan anggaran yang diberikan belum cukup untuk memenuhi semua kebutuhan sarana dan prasarana.

Kualitas pelayanan dari DP3AP2KB Kota Tangerang juga dilakukan dengan pengadaan kegiatan penguatan bagi satuan petugas (SATGAS) selaku pemberi jasa dengan penentuan sasaran pelayanan yang tepat supaya tidak terjadi kesalahan dalam pemberian prioritas pelayanan dengan mengupayakan pendampingan yang dikoordinasikan dengan instansi-instansi terkait yang dilaksanakan sesuai dengan kewajiban dan kewenangan masing-masing pihak berwenang.

Kualitas pelayanan publik dari penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang yang dilakukan oleh DP3A2PKB Kota Tangerang dapat dinilai dari kemudahan akses informasi, pemenuhan sarana dan prasarana yang menunjang kebutuhan pelayanan, pemberian pelayanan yang berkualitas, bentuk-bentuk upaya pendampingan bagi korban dan pelapor serta sasaran pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses informasi terkait pencegahan, pelaporan dan penanganan kasus kekerasan terhadap anak telah sosialisasikan secara masif kepada masyarakat secara langsung. Sementara bagi pelayanan secara daring, kontak yang dapat dihubungi disediakan melalui website DP3AP2KB Kota Tangerang, aplikasi Tangerang Live, media sosial DP3AP2KB Kota Tangerang, brosur dan spanduk bersamaan dengan informasi terkait pencegahan kekerasan terhadap anak.

Kebutuhan pelayanan DP3AP2KB Kota Tangerang ditunjang dengan sarana dan prasarana yang telah melalui proses evaluasi dan peningkatan secara berkala dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berkualitas. Hal ini dibuktikan dengan keberadaan sekretariat terpisah bagi P2TP2A Kota Tangerang sebagai divisi yang menangani langsung kegiatan terkait perlindungan perempuan dan anak. Kegiatan renovasi yang dilakukan pada sekretariat P2TP2A Kota Tangerang menjadi bukti bahwa DP3AP2KB Kota Tangerang telah mengevaluasi dan melaksanakan peningkatan dalam pemenuhan sarana dan prasarananya. Kegiatan renovasi dilakukan bagi kenyamanan korban atau pelapor dalam menjalani proses pelayanan yang

bersifat lebih intim dengan pembagian ruangan sesuai dengan masing-masing pelayanan.

Pemenuhan sarana dan prasarana yang disediakan oleh DP3AP2KB Kota Tangerang dalam menunjang kebutuhan pelayanan sesuai dengan evaluasi yang dilakukan juga terlihat pada pengadaan rumah aman dan kendaraan perlindungan. Rumah aman sendiri telah bertahun-tahun menjadi usulan bagi DP3AP2KB Kota Tangerang dalam proses penanganan kasus kekerasan terhadap anak selama ini, namun baru dapat direalisasikan pada bulan Desember tahun 2021. Hal ini kembali lagi pada masalah penganggaran yang masih kurang, sehingga pengadaan rumah aman dan kendaraan perlindungan ini pengadaannya harus tertunda selama bertahun-tahun.

Sementara itu, pelayanan yang berkualitas bagi DP3AP2KB Kota Tangerang dilakukan dengan proses-proses dan upaya pendampingan yang melalui banyak tahapan dari awal hingga kasus tersebut selesai. Upaya yang dilakukan DP3AP2KB Kota Tangerang bagi menunjang pelayanan yang berkualitas yaitu mengadakan penguatan bagi pemberi jasa dan penggunaan anggaran yang tepat sesuai kebutuhan pelayanan. Anggaran yang disediakan sejauh ini telah digunakan bagi kepentingan pelayanan bagi masyarakat sehingga kegiatan pelayanan dapat dilakukan secara gratis.

Meskipun DP3AP2KB Kota Tangerang memiliki batasan dari tingkatan pelayanan terhadap korban dan pelapor kekerasan terhadap anak, DP3AP2KB terus berupaya melakukan pendampingan secara keseluruhan tanpa menyalahi batasan antar instansi terkait. Seperti dalam bidang hukum, DP3AP2KB Kota Tangerang menyediakan konsultasi pada bidang hukum terkait dengan kasus yang dilaporkan, namun pelayanan yang diberikan hanya sampai konsultasi hukum saja. Kelanjutan dari konsultasi hukum yang dilakukan kemudian akan dirujuk sesuai dengan kebutuhan pelapor kepada instansi yang berwenang terhadap kebutuhan tersebut.

Setiap anak di Kota Tangerang diharapkan mendapatkan pelayanan baik itu dari pemenuhan hak anak hingga perlindungan terhadap anak di bawah umur meskipun anak tersebut merupakan pelaku kekerasan. Hal ini dapat terjadi karena anak di bawah umur dianggap masih belum memiliki kesadaran dan pengetahuan sepenuhnya atas apa yang telah mereka perbuat, sehingga DP3AP2KB Kota Tangerang diharapkan dapat mengedukasi dan membimbing anak pelaku kekerasan agar dapat menjadi tunas bangsa yang dapat membawa nilai-nilai kebaikan dalam diri generasi muda bangsa Indonesia.

### **c. Responsivitas**

Responsivitas merupakan kesediaan pemberi layanan dalam membantu penerima layanan, dalam hal ini pemberi layanan yaitu DP3AP2KB Kota

Tangerang memberikan bantuan kepada penerima layanan (Masyarakat Kota Tangerang) dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang dengan tahap-tahap pengenalan melalui proses assesment hingga kasus yang terlapor ditangani oleh instansi lain yang berwenang. Keterbatasan yang menghambat proses pelayanan dari DP3AP2KB Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak, perluasan sosialisasi mengenai keberadaan DP3AP2KB Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang dan rutinitas kerjasama dengan Lembaga Pembinaan Khusus Anak (LPKA) Kota Tangerang sebagai pembina anak didik masyarakat Kota Tangerang terutama di bidang konseling diharapkan dapat menjadi solusi dengan dilakukan secara lebih masif kepada masyarakat marjinal dan kelompok rentan yang masih belum terjamah.

Responsivitas DP3AP2KB Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang dapat dinilai melalui upaya pemberian pelayanan yang baik. Dimana berdasarkan wawancara yang telah dilakukan DP3AP2KB Kota Tangerang dinilai telah memberikan pelayanan yang cukup baik, diawali dengan pengenalan kebutuhan pelayanan yang harus diberikan kepada masing-masing kasus yang terlapor.

DP3AP2KB Kota Tangerang sebagai pelaku pelayanan dalam hal kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang mendapatkan respon yang kurang dalam pelaksanaan program kerjanya dimana dinas diharapkan untuk mengoptimalkan sosialisasi bagi masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan diharapkan dapat memperkenalkan program kerja sebagai bentuk pencegahan ataupun pelaporan kasus kekerasan terhadap anak, juga bentuk pengenalan dari dinas perlindungan anak terkait kekerasan terhadap anak sebagai wadah bagi masyarakat setempat baik itu perempuan, anak, kaum marjinal dan terbelakang, terutama korban dan pelapor. Keberhasilan dari pemenuhan sosialisasi itu sendiri dapat diukur dari seberapa banyak kasus yang dilaporkan, dimana berarti masyarakat sudah memiliki kesadaran dalam mengenali kebutuhan masalah yang dihadapi dan dinas perlindungan anak sebagai wadah pelaporan bagi kasus kekerasan terhadap anak.

#### **d. Responsibilitas**

Responsibilitas DP3AP2KB Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang diukur dari pelaksanaan kegiatan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dibarengi dengan koordinasi dan karakteristik dinas terkait tanpa menyalahi wewenang antar instansi terkait. Pelatihan-pelatihan dan evaluasi dengan pelayan masyarakat yang langsung berhubungan dengan korban yaitu P2TP2A Kota Tangerang selaku salah satu garda terdepan pemberi pelayanan

terhadap pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak di Kota Tangerang diharapkan dapat membuahkan hasil yang baik bagi keberlangsungan kehidupan bermasyarakat di Kota Tangerang terutama dalam perlindungan dan pemenuhan hak anak. Karakteristik DP3AP2KB Kota Tangerang sebagai lembaga yang mengurus urusan tentang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak seiring berjalannya waktu telah belajar dari pengalaman yang menjadikan mereka dapat lebih terbuka dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan SOP dan kebutuhan masyarakat, baik itu dari masyarakat yang berdomisili di Kota Tangerang maupun masyarakat dari daerah lain yang mengalami kasus kekerasan di Kota Tangerang.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Dwiyanto, 2010). Dimana dalam hal ini DP3AP2KB Kota Tangerang diharuskan untuk bekerjasama dengan dinas-dinas terkait terlaksana sesuai dengan tugas masing-masing stakeholder dan juga menjaga koordinasi antara DP3AP2KB Kota Tangerang dengan instansi-instansi terkait berjalan dengan baik.

Kinerja DP3AP2KB Kota Tangerang dapat dikatakan telah cukup memadai bagi masyarakat yang membutuhkan layanan dari DP3AP2KB Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang. Kesimpulan ini didapat karena DP3AP2KB Kota Tangerang telah melaksanakan kerjasama dan koordinasi dengan instansi-instansi terkait dalam proses penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang tanpa menyalahi wewenang dari masing-masing instansi tersebut dan juga memiliki karakteristik yang baik dalam menerima aspirasi dan mengevaluasi kinerja yang dianggap masih kurang bagi keberlanjutan pemenuhan pelayanan yang baik bagi masyarakat di Kota Tangerang.

#### **e. Akuntabilitas**

Akuntabilitas dari kinerja DP3AP2KB Kota Tangerang menunjuk pada tanggungjawab dari kinerja yang dilaksanakan dengan proses pengawasan dan pelaporan yang diberikan kepada Dinas Provinsi dan Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia sebagai bahan pertanggungjawaban dan evaluasi dari DP3AP2KB Kota Tangerang. Selain pertanggungjawaban yang diberikan kepada atasan/pimpinan pelayanan instansi pemerintah, DP3AP2KB Kota Tangerang juga diwajibkan untuk melaporkan kinerja yang terjadi kepada masyarakat selaku penerima layanan dari kinerja DP3AP2KB Kota Tangerang itu sendiri.

Akuntabilitas dari kinerja DP3AP2KB Kota Tangerang juga diukur berdasarkan kemampuannya dalam menentukan prioritas pelayanan, sebagaimana telah disampaikan sebelumnya bahwa penentuan pelayanan diurutkan berdasarkan waktu pelaporan dan urgensinya masing-masing.

Konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Tanggungjawab yang diamanatkan bagi DP3AP2KB Kota Tangerang bukan hanya kepada masyarakat saja, melainkan harus melalui proses-proses pelaporan dan pengawasan yang dilakukan oleh atasan/ pimpinan instansi pelayanan. Kinerja DP3AP2KB Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak mendapatkan pengawasan dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tingkat Provinsi dan Kementerian terkait.

Kinerja DP3AP2KB Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang yang secara berkala memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan korban dan pelapor, serta secara aktif melakukan monitoring dengan pihak yang bersangkutan selama proses penanganan kasus masih terus berlanjut.

Keberhasilan indikator akuntabilitas dari kinerja DP3AP2KB Kota Tangerang dibuktikan dari keterangan beberapa instansi yang bekerjasama dengan DP3AP2KB Kota Tangerang yang menggunakan WhatsApp Group sebagai sarana komunikasi terkait perkembangan kasus yang terlapor. Pelaporan secara berkala yang dilakukan oleh DP3AP2KB Kota Tangerang kepada Kementerian dan dinas perlindungan anak Provinsi, serta upaya penentuan prioritas dari pelayanan bagi masyarakat di Kota Tangerang menjadikan kinerja DP3AP2KB Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang pada indikator akuntabilitas dapat digolongkan dengan cukup baik.

## 6. Kesimpulan

Kinerja DP3AP2KB Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang telah dianggap memadai dalam segi kualitas dari segi upaya pendampingan dan penentuan prioritas yang telah dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan urgensi dari masing-masing kasus, meskipun begitu, masih terdapat beberapa kekurangan dari kinerja DP3AP2KB Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang yang membuat kinerjanya menjadi tidak optimal.

Saran yang dirumuskan dari kesimpulan tersebut yaitu DP3AP2KB Kota Tangerang perlu mengadakan evaluasi terhadap pemenuhan kuantitas tenaga ahli

bagi pengoptimalan kinerja dari Sumber Daya Manusia dalam pelayanan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang, mengevaluasi pengelolaan informasi dan anggaran berdasarkan kebutuhan pelayanan baik dari segi pemenuhan intensif dan juga peralatan yang dibutuhkan dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang dapat dipenuhi agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien baik itu dari sisi pelayan ataupun penerima layanan dan mengasosiasikan keberadaan P2TP2A Kota Tangerang sebagai wadah pelaporan dan pelayanan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang secara masif kepada anak-anak di lembaga pengasuhan alternatif seperti panti asuhan dan sekolah-sekolah boarding di Kota Tangerang yang mana mereka memiliki keterbatasan akses dengan dunia luar.

## Referensi

- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
- Levine, Charles H. B. Guy Peters, and Frank J. Thompson. 1990. *Public Administration: Challenges, Choices, Consequences*. Glenview, IL: Scott, Foresman Little, Brown Higher Education.
- Pasolong. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: CV.Afabeta.
- Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pelaksanaan Perempuan dan Anak, pasal 1 angka 10
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014.
- Peraturan Daerah No 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Gubernur Banten Nomor 83 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi, Tipe, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Banten.
- Peraturan Walikota Tangerang Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja DP3AP2KB
- Peraturan Walikota Tangerang Nomor 65 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja DP3AP2KB.
- Rencana Strategi (RENSTRA) Profil Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Kependudukan dan Keluarga Berencana Provinsi Banten Tahun 2017-2022.
- Rencana Strategi (RENSTRA) Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Kependudukan dan Keluarga Berencana Provinsi Banten Tahun 2017-2022.

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Syamsuddin, Rahmi Andini, Lisdawati. 2020. *Kinerja Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak (DP2KBP3A) Dalam Menangani Kasus Kekerasan pada Perempuan dan Anak di Kabupaten Pandeglang, Banten Tahun 2020*. eJournal Ekonomi Vol. 8 No.3. Program Studi Manajemen Universitas Pamulang: Tangerang.
- Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Undang-undang Kesejahteraan Anak No.4/1979
- Undang-undang. No. 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak
- Waluyadi. 2009. *Hukum Perlindungan Anak*. Bandung: Mandar Maju.
- Wibowo, Prof.Dr. S.E., M.Phil. (2007). *Manajemen Kinerja, Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers.