E-ISSN: 3025-0994
Halaman 1265-1273
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Pekanbaru Dalam Menerima Dan Menindaklanjuti Laporan Kekerasan Anak

Vebby Wiranda Aziz[1], Hasim As'ari[2]
[1,2] Program Studi Administrasi Publik, Universitas Riau
e-mail: vebbywiranda248@gmail.com[1] hasim.asari@lecturer.unri.ac.id[2]

Abstrak

Kekerasan terhadap anak masih menjadi permasalahan sosial yang perlu mendapat perhatian serius. Kekerasan fisik, psikis, seksual, dan penelantaran dapat menghambat tumbuh kembang anak serta mengancam pemenuhan hak-haknya. Di Kota Pekanbaru, kasus kekerasan terhadap anak masih menjadi persoalan yang memerlukan penanganan serius, khususnya oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat (DP3APM) melalui Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas DP3APM dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis berdasarkan teori responsivitas Dwiyanto (2008) yang mencakup lima indikator, yaitu ada tidaknya keluhan pengguna layanan, respons aparat terhadap keluhan, pemanfaatan keluhan untuk perbaikan pelayanan, upaya memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, serta penempatan pengguna layanan dalam sistem pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas DP3APM melalui UPT PPA secara umum telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari upaya petugas dalam mengenali kebutuhan korban, menentukan prioritas penanganan, menggunakan masukan masyarakat sebagai bahan evaluasi, memberikan pelayanan secara responsif dan empatik, serta melibatkan korban dan keluarga dalam proses penanganan kasus. Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kerja sama dari sebagian pelapor dan terlapor, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan koordinasi lintas sektor, dan pemenuhan sarana serta prasarana untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal.

Kata kunci: *Responsivitas, Kekerasan Terhadap Anak, Menerima dan Menindaklanjuti*

Abstract

Child abuse remains a social issue that requires serious attention. Physical, psychological, and sexual abuse, as well as neglect, can hinder a child's growth and development and threaten the fulfillment of their rights. In the city of Pekanbaru, cases of violence against children remain an issue that requires serious attention, particularly from the Agency for Women's Empowerment, Child Protection, and Community Empowerment (DP3APM) through the Technical Implementation Unit for Women's and Children's Protection (UPT PPA). This study aims to analyze the responsiveness of the DP3APM in handling cases of violence against children and to identify the obstacles it faces. This study employs a qualitative method using a case study approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed based on Dwiyanto's (2008) theory of responsiveness, which encompasses five indicators: the presence or absence of complaints from service users; officials' responses to complaints; the use of complaints to improve services; efforts to ensure service user satisfaction; and the integration of service users into the service system. The

research results indicate that the responsiveness of the DP3APM through the UPT PPA has generally been effective. This is evident in the officers' efforts to identify victims' needs, determine priorities for handling cases, use community feedback as a basis for evaluation, provide responsive and empathetic services, and involve victims and their families in the case-handling process. Nevertheless, service delivery still faces several challenges, such as limited human resources, a lack of cooperation from some complainants and respondents, and inadequate facilities and infrastructure. Therefore, it is necessary to enhance human resource capacity, strengthen cross-sectoral coordination, and ensure adequate facilities and infrastructure to support more optimal service delivery.

Keywords : *responsiveness, child abuse, receiving and following up on*

PENDAHULUAN

Anak merupakan generasi penerus bangsa yang memiliki hak untuk hidup, tumbuh, berkembang, serta memperoleh perlindungan dari segala bentuk kekerasan dan diskriminasi. Hak anak merupakan bagian dari hak asasi manusia yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Hak Anak. Komitmen negara terhadap perlindungan anak juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Pasal 76C menyatakan bahwa setiap orang dilarang melakukan, membiarkan, menyuruh melakukan, atau turut serta melakukan kekerasan terhadap anak. Sementara itu, Pasal 34 ayat (1) UUD 1945 menegaskan tanggung jawab negara dalam memelihara fakir miskin dan anak-anak terlantar.

Kekerasan terhadap anak mencakup tindakan yang menimbulkan penderitaan fisik, psikis, seksual, maupun penelantaran, termasuk ancaman, pemaksaan, dan perampasan kemerdekaan secara melawan hukum. Bentuk kekerasan tersebut dapat berdampak pada kesehatan, kondisi emosional, serta perkembangan anak. Kekerasan fisik meliputi pemukulan, penyiksaan, dan penganiayaan; kekerasan psikis berupa penghinaan, ancaman, dan perlakuan yang merendahkan anak; kekerasan seksual mencakup tindakan seksual yang melibatkan atau mengeksploitasi anak; sedangkan kekerasan sosial dapat berupa penelantaran dan eksploitasi anak (Suryanti, 2015; Eleanora et al., 2021). Oleh karena itu, perlindungan anak memerlukan keterlibatan pemerintah, keluarga, dan masyarakat.

Permasalahan kekerasan terhadap anak masih terjadi di berbagai wilayah Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA) yang dihimpun sejak 1 Januari 2025, tercatat 4.460 kasus kekerasan terhadap anak secara nasional. Provinsi Riau mencatat 166 korban, sementara Jawa Timur, Jawa Barat, dan Sumatera Utara masing-masing mencatat 438, 393, dan 253 korban. Data tersebut menunjukkan bahwa kekerasan terhadap anak masih menjadi persoalan yang membutuhkan perhatian dan penanganan berkelanjutan. Angka tersebut perlu dipahami sesuai periode pencatatan dan status verifikasi data yang digunakan.

Di Kota Pekanbaru, perlindungan anak dilaksanakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat (DP3APM), salah satunya melalui Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA). Pelaksanaan tugas tersebut sejalan dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak. Pasal 139 huruf b mengatur kewajiban pemerintah daerah dalam menyelenggarakan kesejahteraan sosial bagi anak korban kekerasan dan eksploitasi, anak terlantar, anak korban penculikan, serta anak korban perdagangan orang. UPT PPA menyediakan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, dan permasalahan lain yang memerlukan perlindungan khusus.

Data UPT PPA Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa kasus kekerasan terhadap anak berjumlah 151 kasus pada 2022, meningkat menjadi 160 kasus pada 2023, dan tercatat sebanyak 156 kasus pada 2024. Pada 2022, kasus terbanyak adalah kekerasan seksual

terhadap anak sebanyak 55 kasus, diikuti kasus terkait hak anak sebanyak 34 kasus dan kekerasan fisik sebanyak 19 kasus. Pada 2023, kekerasan seksual mencapai 56 kasus, kasus terkait hak anak sebanyak 39 kasus, dan kekerasan fisik sebanyak 15 kasus. Sementara itu, pada 2024, kasus anak berhadapan dengan hukum menjadi kategori terbanyak dengan 47 kasus, disusul kekerasan seksual sebanyak 38 kasus, kasus terkait hak anak sebanyak 31 kasus, kekerasan psikis sebanyak 20 kasus, dan kekerasan fisik sebanyak 10 kasus. Data tersebut memperlihatkan bahwa jumlah kasus berfluktuasi, dengan kekerasan seksual tetap menjadi salah satu permasalahan utama selama periode penelitian.

Dalam menangani pengaduan, UPT PPA menyediakan layanan pendampingan bagi korban. Prosesnya meliputi penerimaan dan pencatatan laporan, asesmen, penunjukan penanggung jawab kasus, penandatanganan kontrak pelayanan, serta pemberian pendampingan sesuai kebutuhan korban. Pelayanan berlangsung selama 14 hari kerja dan dapat dilanjutkan apabila kasus belum selesai. Jika diperlukan, korban juga dapat dirujuk atau dijangkau oleh petugas. Layanan tersebut diberikan secara gratis. Meskipun mekanisme pengaduan telah tersedia, efektivitas pelayanan tetap bergantung pada kemudahan akses, kecepatan respons, tindak lanjut laporan, dan keterlibatan masyarakat dalam proses penanganan.

Responsivitas pemerintah menjadi aspek penting dalam menilai kemampuan organisasi publik memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks perlindungan anak, responsivitas DP3APM dapat dilihat dari kemampuannya mengidentifikasi kebutuhan korban, menetapkan prioritas penanganan, menyusun pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, serta menindaklanjuti setiap pengaduan secara tepat. Respons yang cepat dan sesuai kebutuhan diharapkan dapat membantu korban memperoleh perlindungan dan pendampingan yang diperlukan.

Namun, pelaksanaan perlindungan anak masih menghadapi sejumlah kendala. Penelitian Yulia et al. (2024) menunjukkan bahwa penanganan kasus kekerasan terhadap anak belum sepenuhnya optimal akibat lambatnya proses penanganan, keterbatasan sumber daya manusia, kurang memadainya sarana dan prasarana, serta kurangnya kerja sama sebagian orang tua yang cenderung menutupi kasus kekerasan. Kendala tersebut dapat menghambat proses penanganan dan pemenuhan hak korban.

Berdasarkan uraian tersebut, responsivitas DP3APM Kota Pekanbaru melalui UPT PPA dalam menerima dan menindaklanjuti laporan kekerasan terhadap anak perlu dikaji lebih lanjut. Penelitian ini berfokus pada kemampuan DP3APM dalam memahami kebutuhan masyarakat, merespons pengaduan, dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan korban, sekaligus mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan perlindungan anak serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul “Responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Pekanbaru dalam Menerima dan Menindaklanjuti Laporan Kekerasan Anak”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat (DP3APM) Kota Pekanbaru dalam menerima dan menindaklanjuti laporan kekerasan terhadap anak. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena berdasarkan perspektif partisipan dengan memperhatikan makna dan konteks yang melatarbelakanginya. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada fenomena yang terjadi di lapangan, pengalaman pihak terkait, serta proses pelayanan perlindungan anak. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang berperan dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan, respons terhadap pengaduan, serta kendala yang dihadapi DP3APM melalui UPT PPA. Data

yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi di lapangan berdasarkan fakta dan informasi yang diperoleh.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2018), data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, arsip, laporan, dan sumber tertulis lainnya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara terkait responsivitas DP3APM Kota Pekanbaru dalam menerima dan menindaklanjuti laporan kekerasan terhadap anak, sedangkan data sekunder digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi informasi penelitian.

Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur metodologis untuk memperoleh, mengumpulkan dan mengali informasi secara terstruktur. Melalui prosedur ini berbagai data yang ada dapat disusun menjadi penelitian ilmiah yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ialah:

1. Observasi.

Observasi dilakukan secara nonpartisipatif, yaitu dengan mengamati objek penelitian tanpa terlibat langsung dalam aktivitas yang berlangsung untuk memperoleh informasi mengenai kondisi di lapangan.

2. Wawancara.

Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun untuk memperoleh informasi dari informan terkait responsivitas DP3APM Kota Pekanbaru dalam menerima dan menindaklanjuti laporan kekerasan terhadap anak.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari sumber tertulis, seperti buku, laporan, catatan, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian (Abubakar, 2021).

Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri atas tiga tahapan berikut.

1. Kondensasi data

Kondensasi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi agar sesuai dengan fokus penelitian.

2. Penyajian data

Tahap data disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif untuk memudahkan peneliti memahami informasi dan mengidentifikasi temuan terkait responsivitas DP3APM Kota Pekanbaru dalam menerima dan menindaklanjuti laporan kekerasan terhadap anak.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan ditarik berdasarkan hasil analisis data dengan mengidentifikasi pola, keterkaitan, dan temuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responsivitas DP3APM Kota Pekanbaru dalam Menerima dan Menindaklanjuti Laporan Kekerasan terhadap Anak

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat (DP3APM) Kota Pekanbaru serta Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA). Data diperoleh melalui wawancara dengan Kepala UPT PPA, petugas asesmen, dan psikolog, serta didukung oleh observasi dan dokumentasi. Pembahasan berfokus pada responsivitas DP3APM dalam menerima dan

menindaklanjuti laporan kekerasan terhadap anak berdasarkan lima indikator Dwiyanto (2008), serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Ada Tidaknya Keluhan Pengguna Layanan

Keluhan pengguna layanan menjadi salah satu sumber informasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat dan mengevaluasi kualitas pelayanan. Dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak, laporan masyarakat menjadi dasar bagi UPT PPA Kota Pekanbaru untuk mengidentifikasi kasus dan menentukan bentuk penanganan yang diperlukan.
Berdasarkan wawancara dengan Kepala UPT PPA Kota Pekanbaru, keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan laporan dinilai cukup baik. Kondisi ini berkaitan dengan edukasi dan penyediaan layanan pengaduan yang dilakukan pemerintah sehingga masyarakat semakin mengetahui keberadaan layanan perlindungan perempuan dan anak. Di sisi lain, hasil wawancara dengan psikolog UPT PPA menunjukkan bahwa keluhan langsung mengenai pelayanan relatif jarang ditemukan. Namun, dokumentasi komentar masyarakat pada akun Instagram UPT PPA Kota Pekanbaru memperlihatkan adanya masukan mengenai kenyamanan ruang konseling bagi anak. Masukan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat masih memberikan perhatian terhadap kondisi fasilitas dan pelaksanaan pelayanan. Temuan ini memperlihatkan bahwa laporan kasus dan masukan masyarakat merupakan dua bentuk informasi yang dapat digunakan untuk menilai responsivitas pelayanan. Banyaknya laporan menunjukkan pemanfaatan layanan pengaduan, sedangkan kritik terhadap fasilitas menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Dengan demikian, keberadaan laporan dan masukan masyarakat perlu diperhatikan sebagai bagian dari evaluasi pelayanan UPT PPA Kota Pekanbaru.

Sikap Aparat Birokrasi dalam Merespons Keluhan Pengguna Jasa

Sikap aparat merupakan aspek penting dalam pelayanan terhadap korban kekerasan anak karena berpengaruh terhadap kenyamanan dan rasa aman selama proses pengaduan. Berdasarkan wawancara dengan petugas asesmen UPT PPA Kota Pekanbaru, pelayanan dilakukan dengan mengutamakan keramahan dan empati. Petugas juga berupaya menenangkan pelapor yang mengalami tekanan emosional melalui pendekatan persuasif dan pemberian dukungan awal. Hasil wawancara dengan psikolog menunjukkan bahwa cara petugas berkomunikasi, mendengarkan, dan memahami kondisi korban turut memengaruhi kenyamanan selama pendampingan. Penilaian positif mengenai keramahan petugas juga ditemukan dalam dokumentasi komentar pengguna layanan pada akun Instagram UPT PPA Kota Pekanbaru. Temuan tersebut menunjukkan bahwa petugas berupaya memberikan pelayanan yang memperhatikan kondisi emosional korban, bukan hanya menyelesaikan proses administrasi laporan. Sikap ramah dan empatik menjadi bagian penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan perlindungan perempuan dan anak. Meskipun demikian, penilaian terhadap responsivitas aparat tetap perlu mempertimbangkan pengalaman pengguna layanan secara menyeluruh, bukan hanya berdasarkan sedikitnya keluhan yang disampaikan.

Penggunaan Keluhan Pengguna Jasa sebagai Referensi Perbaikan Pelayanan di Masa Mendatang

Penggunaan keluhan pengguna jasa sebagai bahan evaluasi diperlukan agar pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Kepala UPT PPA Kota Pekanbaru, penilaian masyarakat terhadap pelayanan dihimpun melalui survei kepuasan setelah pengguna menyelesaikan proses pelayanan. Hasil survei tersebut digunakan untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap layanan yang diterima. Selain survei kepuasan, wawancara dengan petugas asesmen dan psikolog menunjukkan bahwa kendala yang ditemukan selama penanganan kasus dapat dibahas dalam evaluasi internal. Pembahasan dilakukan dengan tetap memperhatikan kerahasiaan kasus dan privasi korban. Temuan ini menunjukkan bahwa UPT PPA telah menyediakan mekanisme untuk memperoleh masukan masyarakat dan mengevaluasi kendala dalam

pelaksanaan pelayanan. Namun, keberadaan survei dan evaluasi internal belum dengan sendirinya membuktikan bahwa seluruh masukan telah ditindaklanjuti. Oleh karena itu, pemanfaatan hasil evaluasi secara berkelanjutan diperlukan agar kekurangan pelayanan dapat diidentifikasi dan diperbaiki sesuai kebutuhan pengguna layanan.

Tindakan Aparat Birokrasi untuk Memberikan Kepuasan kepada Pengguna Jasa

Tindakan aparat dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan terlihat dari pelaksanaan penanganan kasus berdasarkan prosedur, penetapan penanggung jawab kasus, serta penyediaan pendampingan dan rujukan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala UPT PPA Kota Pekanbaru, penanganan dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan persetujuan pihak yang bersangkutan serta mengikuti ketentuan yang berlaku. Sementara itu, petugas asesmen menjelaskan bahwa penanggung jawab kasus ditetapkan pada hari yang sama atau paling lambat satu hari setelah laporan diterima. Langkah tersebut bertujuan agar penanganan kasus dapat segera dikoordinasikan. UPT PPA juga menyediakan layanan jemput bola melalui program Si Molek Baperan untuk mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat. Bagi korban yang membutuhkan penanganan lebih lanjut, tersedia pendampingan dan rujukan kepada instansi terkait sesuai kebutuhan. Dokumentasi komentar pengguna layanan pada akun Instagram UPT PPA Kota Pekanbaru juga menunjukkan adanya pengalaman positif dari masyarakat yang merasa terbantu dan memperoleh pengetahuan mengenai akses bantuan. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penerimaan laporan, tetapi juga mencakup pendampingan dan upaya memperluas akses masyarakat terhadap layanan perlindungan. Berdasarkan temuan tersebut, UPT PPA telah berupaya memberikan pelayanan sesuai kebutuhan korban melalui penanganan kasus, perluasan akses, dan rujukan. Namun, tingkat kepuasan pengguna layanan tetap perlu dilihat melalui hasil survei dan pengalaman masyarakat secara menyeluruh.

Penempatan Pengguna Jasa dalam Sistem Pelayanan

Penempatan pengguna jasa dalam sistem pelayanan berkaitan dengan keterlibatan korban dan pelapor selama proses penanganan kasus. Berdasarkan wawancara dengan Kepala UPT PPA Kota Pekanbaru, korban dan pelapor diberikan penjelasan mengenai tahapan pelayanan sebelum tindakan dilakukan. Petugas juga mengidentifikasi kebutuhan korban untuk menentukan bentuk layanan yang sesuai, seperti pendampingan psikologis atau bantuan hukum. Hasil wawancara dengan petugas asesmen menunjukkan bahwa pelapor memperoleh informasi mengenai alur penanganan dan penanggung jawab kasus. Petugas juga melakukan tindak lanjut serta memberikan informasi mengenai perkembangan penanganan agar pengguna layanan mengetahui proses yang sedang berlangsung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan dilibatkan melalui pemberian informasi, persetujuan, dan penyesuaian pelayanan berdasarkan kebutuhan korban. Keterlibatan ini penting agar korban memahami tahapan penanganan dan memiliki kesempatan menyampaikan kebutuhan selama pelayanan berlangsung. Dengan demikian, UPT PPA Kota Pekanbaru telah berupaya menempatkan pengguna jasa sebagai bagian dari proses pelayanan, bukan sekadar penerima layanan.

Kendala dalam Penerimaan dan Tindak Lanjut Laporan Kekerasan terhadap Anak

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan pelayanan UPT PPA Kota Pekanbaru. Berdasarkan wawancara dengan psikolog UPT PPA, jumlah tenaga profesional yang tersedia, khususnya psikolog, masih terbatas dibandingkan dengan banyaknya kasus yang harus ditangani. Kondisi ini mengharuskan petugas membagi waktu antara pelayanan di kantor, pendampingan korban, dan kegiatan lapangan. Selain jumlah personel, perbedaan karakteristik kasus juga menuntut penanganan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing korban. Tingginya beban kerja dan kompleksitas kasus berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan apabila tidak didukung sumber daya yang memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia tidak hanya

berkaitan dengan jumlah tenaga, tetapi juga dengan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan. Oleh karena itu, penambahan tenaga profesional dan peningkatan kapasitas petugas diperlukan untuk mendukung efektivitas penanganan laporan kekerasan terhadap anak.

2. Kurangnya Kerja Sama dan Responsivitas Para Pihak

Kendala berikutnya berkaitan dengan kurangnya kerja sama dari pihak yang terlibat dalam penanganan kasus. Berdasarkan wawancara dengan petugas asesmen, proses penanganan dapat berlangsung lebih lama apabila pelapor maupun pihak terlapor kurang responsif. Selain itu, psikolog UPT PPA menjelaskan bahwa sebagian korban atau pelapor tidak selalu hadir sesuai jadwal konseling yang telah ditentukan sehingga proses pendampingan dapat terhenti dan perlu dilanjutkan kembali. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penanganan kasus tidak hanya bergantung pada kesiapan petugas, tetapi juga pada keterlibatan pihak yang berkaitan dengan proses pelayanan. Ketidakhadiran dalam konseling dan lambatnya respons terhadap tindak lanjut dapat menghambat kesinambungan pendampingan. Oleh karena itu, komunikasi mengenai jadwal, tahapan penanganan, dan pentingnya keberlanjutan pendampingan perlu diperhatikan dengan tetap mempertimbangkan kondisi serta keamanan korban.

3. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan UPT PPA Kota Pekanbaru. Berdasarkan wawancara dengan petugas asesmen, fasilitas yang masih perlu ditingkatkan meliputi kendaraan operasional, perangkat komputer, dan fasilitas pendukung lainnya. Psikolog UPT PPA juga menjelaskan bahwa alat pendukung asesmen psikologis telah tersedia, tetapi belum sepenuhnya lengkap. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kegiatan penjangkauan, pendampingan, asesmen, dan pengelolaan administrasi kasus. Oleh karena itu, peningkatan sarana dan prasarana diperlukan untuk menunjang kelancaran pelayanan serta mendukung penanganan kasus sesuai kebutuhan korban. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas UPT PPA Kota Pekanbaru terlihat dari penerimaan laporan masyarakat, sikap petugas yang mengedepankan empati, pelaksanaan evaluasi pelayanan, tindak lanjut kasus, dan keterlibatan pengguna layanan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kerja sama para pihak, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Perbaikan pada ketiga aspek tersebut diperlukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan dalam menerima dan menindaklanjuti laporan kekerasan terhadap anak.

KESIMPULAN

Responsivitas DP3APM Kota Pekanbaru melalui UPT PPA dalam menerima dan menindaklanjuti laporan kekerasan terhadap anak telah ditunjukkan melalui penerimaan pengaduan, sikap petugas yang empatik, evaluasi pelayanan, tindak lanjut kasus, serta pelibatan pengguna layanan. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kerja sama para pihak, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas petugas, koordinasi, dan fasilitas pelayanan diperlukan untuk mendukung penanganan kasus yang lebih efektif dan responsif.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, DP3APM Kota Pekanbaru melalui UPT PPA disarankan untuk meningkatkan jumlah tenaga profesional, khususnya psikolog, agar penanganan kasus dapat berjalan lebih optimal. Selain itu, koordinasi dengan pelapor, pihak terkait, dan instansi rujukan perlu diperkuat untuk mendukung kelancaran tindak lanjut kasus. Peningkatan sarana dan prasarana, termasuk kelengkapan alat asesmen, kendaraan operasional, dan perangkat komputer, juga perlu menjadi perhatian. UPT PPA diharapkan terus mengevaluasi pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat serta menindaklanjuti masukan yang diterima, dengan

tetap menjaga kerahasiaan dan mengutamakan kepentingan terbaik bagi anak korban kekerasan.

DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, S. (2021). Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: Deepublish.

Al Adawiah, R. (2015). Upaya pencegahan kekerasan terhadap anak. Jurnal Keamanan Nasional, 1(2), 279-296.

Ariani, N. W. T., & Asih, K. S. (2022). Dampak kekerasan pada anak. Jurnal Psikologi MANDALA, 6(1).

Arliman, L. (2024). Teori Dan Konsep Perlindungan Anak Di Indonesia. Ensiklopedia of Journal, 6(3), 325-331

Berutu, J. (2022). Responsivitas Perlindungan Terhadap Kekerasan Seksual Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kota Subulussalam (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage Publications.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). Sage Publications.

Darise, N. (2006). Akuntansi Sektor Publik. Jakarta: Salemba Empat.

Denhardt, J.V., dan Denhardt, R.B., 2003. The New Public Service: An Approach to Reform. International Review of Public Aministration Vol 8 No 1. 2004. The

Dwiyanto, A. (2005). Pelayanan Publik yang Responsif: Indikator dan Evaluasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2008). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Eleanora, E. (2021). Kekerasan terhadap Anak: Kajian Sosial dan Perlindungan Hukum. Jakarta: Prenadamedia Group.

Eleanora, F. N. (2021). Buku Ajar Hukum Perlindungan Anak Dan Perempuan. Madza Media

Fadilah, U., Jumiati, I. E., & Yulianti, R. (2014). Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak Di Provinsi Banten Tahun 2012 (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).

Faisah, N., Usman, J. A. E. L. A. N., & Ma'ruf, A. D. N. A. N. (2015). Responsivitas Pemerintah Terhadap Perlindungan Anak (Anjal dan Gepeng) di Kantor Dinas Sosial Kota Makassar. Jurnal Administrasi Publik, *1*(1), 10.

Faisal, H. (2017). Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. Makassar: Pustaka Indonesia Press.

Firdaus, F., & Oktisari, D. (2018). Birokrasi dan Implementasi Program. Jurnal Administrasi Publik, 3(2), 115–125.

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Hidayah, B. N. (2019). Responsivitas Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Wonogiri dalam memberikan perlindungan bagi korban kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak.

Jurnal Psikologi, Vol 32 No.1, hlm 34-46. 8 Siti Maryam, 2017, "Gambaran Pendapatan Orang Tua dan Kekerasan pada Anak dalam Keluarga di Gampong Geulanggang Teungoh Kecamatan Kota Juang Kabupaten Bireuen", Psikodimensi, Volume 16, Nomor 1, hlm 1-7.

Kandedes, I. (2020). Kekerasan terhadap anak di masa pandemi covid 19. Jurnal Harkat: Media Komunikasi Gender, 16(1), 66-76.

Keban, Y.T., 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Gava Media.

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. (2025). Ringkasan data kekerasan terhadap perempuan dan anak. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

Krina, E. (2003). Indikator Good Governance. Jakarta: Bappenas.

Maitara, R. R. (2023). Responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat Dalam Mengatasi Kekerasan Seksual Pada Anak (Doctoral Dissertation, Ipdn).

Manullang, M. (2013). Manajemen Personalia. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Mardiasmo. (2002). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Offset.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.