



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UPT – PERLINDUNGAN
PEREMPUAN DAN ANAK (PPA) DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN PERLINDUNGAN ANAK PEMBERDAYAAN
MASYARAKAT (DP3APM) KOTA MEDAN**

Juan Frido Manihuruk¹, Agus Suriadi S²
juanmnrk15@gmail.com¹, agus4@usu.ac.id²
Universitas Sumatera Utara

Abstrak

UPT-PPA adalah unit pelaksana teknis yang dibentuk oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan terhadap perempuan dan anak yang terkena diskriminasi, kekerasan, perlindungan khusus dan permasalahan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan UPT-PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan, Informan kunci dalam penelitian ini yaitu Kepala UPT-PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan, informan utama dalam penelitian ini terdiri dari 4 informan penerima pelayanan, informan tambahan dalam penelitian ini yaitu 3 informan yang terdiri dari para tenaga ahli/staff yang ada di UPT-PPA. Teknik pengumpulan data menggunakan pengumpulan data primer dengan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi sedangkan teknik pengumpulan data sekunder dengan cara studi pustaka dan studi lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan UPT-PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan dapat dikatakan tercapai, dengan indikator sebagai berikut: a) Tangible, berdasarkan tampilan fisik sarana dan prasarana sudah terlihat baik, bersih; b) Reability, dimana kehandalan dan kemampuan petugas dan tenaga ahli yang diberikan kepada penerima pelayanan sesuai dengan yang di janjikan dan terselesaikan dengan baik; c) Responsiveness, dimana saat pelayanan diberikan, petugas dan tenaga ahli cepat, sigap dan tanggap saat ada yang melapor dan menceritakan kasus yang dialami oleh penerima pelayanan; d) Assurance, keyakinan yang diberikan kepada petugas ataupun tenaga ahli untuk menyelesaikan kasus dikatakan baik, dimana para petugas mencerminkan pengetahuan dan sikap moral yang baik dan ramah; e) Empathy, kepedulian dari petugas dan tenaga ahli terlihat saat para petugas memberikan solusi penyelesaian kasus yang dihadapi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan UPT-PPA, Dinas P3APM Kota Medan, Evaluasi Pelayanan Perempuan dan Anak.

PENDAHULUAN

Tuntutan reformasi sejak tahun 1997, Pasca globalisasi yang menghadirkan peluang sekaligus tantangan untuk meningkatkan perekonomian, mendorong pemerintah untuk memahami kembali pentingnya kualitas pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan (Sulila, 2015). Kualitas pelayanan harus diperhatikan, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tugas Pelayanan secara jelas tertuang dalam pembukaan UUD 1945 Alinea ke 4 yang meliputi empat aspek pelayanan kepada masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Konsep pelayanan lahir dari upaya memberikan yang terbaik bagi individu, kelompok dan masyarakat. Begitu pula dengan bakti sosial yang bersifat ginekolog atau dengan kata lain bakti berupa dukungan langsung (Sukmana et al., 2015). Konsep pelayanan sosial itu sendiri sangat luas, tidak hanya upaya memelihara, memulihkan, dan meningkatkan kemampuan individu dan keluarga untuk menjalankan fungsi sosial, tetapi juga upaya menjamin berfungsinya masyarakat agar sesuai dengan tujuan, seperti seperti dalam kelompok sosial, organisasi, dan komunitas. Dan pelayanan sosial juga mencakup intervensi kasus yang membantu individu, kelompok dan lingkungan sosial untuk mendorong proses keberfungsian sosial.

Pelayanan sosial yang diselenggarakan secara sistemik akan mewujudkan kesejahteraan sosial bagi individu/masyarakat sesuai dengan taraf hidup Masyarakat (Sukmana et al., 2015). Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan sosial yang terorganisir, negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan perlindungan kepada masyarakat, salah satunya perlindungan perempuan dan anak.

Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik) tahun 2017 terkait hasil Survei Nasional Pengalaman Hidup Perempuan (SHPPN) tahun 2016, ditemukan bahwa 1 dari 3 perempuan usia 15 sampai dengan 64 tahun mengalami kekerasan fisik dan/atau seksual baik yang dilakukan oleh pasangan maupun bukan. -pasangan seumur hidup dan sekitar 1 dari 10 wanita usia 15-64 pernah mengalaminya dalam 12 bulan terakhir (Badan Pusat Statistik, 2017). Perempuan yang tinggal di perkotaan (36,3%) lebih mungkin mengalami kekerasan fisik dan/atau seksual dibandingkan perempuan yang tinggal di pedesaan (29,8%). Sementara itu, berdasarkan Survei Nasional Pengalaman Hidup Anak dan Remaja (SNPAR) 2018, 2 dari 3 anak laki-laki dan perempuan usia 13-17 tahun pernah mengalami kekerasan, pemaksaan dalam beberapa bentuk kehidupan, baik fisik, seksual, maupun seksual kekerasan emosional (Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, 2020).

Badan Pusat Statistik mencatat pada tahun 2021, jumlah pengaduan yang ditangani tentang pelanggaran hak asasi manusia (HAM) terhadap perempuan, khususnya kasus kekerasan terhadap perempuan, pada periode 2018-2020, yaitu: Pada tahun 2018, jumlah kasus terdaftar sebanyak 406.178 kasus, jumlah kasus yang ditangani sebanyak 392.610 kasus (Badan Pusat Statistik, 2021). Sedangkan pada tahun 2019, jumlah kasus yang tercatat adalah Ada 431.471 kasus dan 421.752 kasus ditangani. Pada tahun 2020 tercatat 299.911 kasus, 291.677 kasus dirawat. Dari data BPS yang disajikan dapat dilihat bahwa peristiwa kekerasan terhadap perempuan dan anak terjadi di mana-mana dan siaran pers Departemen PPPA tahun 2018 menyatakan bahwa selama sepuluh tahun terakhir, pemerintah terus berupaya menjamin perlindungan perempuan dan anak. telah ada berbagai hukuman yang ditentukan oleh undang-undang Bersedia untuk mengadili pelaku kejahatan terhadap kemanusiaan, termasuk kekerasan seksual pendidikan dan keluarga, kekerasan sekolah dan bentuk kekerasan lainnya. dikembangkan bersama UPT-PPA (Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak), menunjuk Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak

UPT - PPA (Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak) adalah unit pelaksana teknis yang dibentuk oleh pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan, diskriminasi, perlindungan dan masalah lainnya (Kementerian PPPA, 2018). Pendirian UPT-PPA ini bertujuan agar dapat lebih cepat menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Tercatat pada Kementerian-PPPA tahun 2021 telah terbentuk sebaran UPT-PPA (Unit Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak) tingkat provinsi di 29 provinsi dan UPT-PPA di Provinsi. /tingkat kota, 105 kabupaten/kota telah dilatih.

UPT-PPA di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Masyarakat DINAS P3APM Kota Medan terbentuk pada 02 Agustus 2021 yang berdasarkan Perwal Kota Medan Nomor 30 Tahun 2020 tentang pembentukan UPT-PPA pada DINAS P3APM Kota Medan. Pelatihan ini ditujukan untuk melaksanakan kegiatan teknis operasi dan/atau bantuan teknis serta hal-hal administratif yang akan dilakukan di bidang perlindungan perempuan dan anak yang pada prinsipnya tidak bersifat kerangka dan tidak berkaitan langsung dengan perumusan dan definisi kebijakan daerah. UPT - PPA DINAS P3APM Kota Medan dipimpin oleh Kepala UPT-PPA, yang melapor dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan didukung oleh SDM (Sumber Daya Manusia) yang terdiri dari petugas pendamping dan tenaga ahli.

Menurut Peraturan PPPA RI Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelatihan UPT-PPA, SDM meliputi Psikolog Klinis dan Pekerja Sosial, Konselor Hukum dan Psikologis, Mediator, General Manager, Pengemudi, Penjaga Keamanan dan Pengelola Asrama. Terdapat perbedaan yang jelas antara SDM UPT-PPA DINAS P3APM Kota Medan dengan SDM yang tercantum dalam PPPA RI No 4 Tahun 2018. Kinerja pelayanan yang berkualitas diperlukan dukungan ketersediaan dan keandalan sumber daya manusia. dalam menjalankan tugasnya karena agen merupakan pemberi pelayanan terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat, yang menyangkut salah satu faktor yang menentukan UPT-PPA berpersepsi berkualitas adalah adanya sumber daya manusia yang bersedia dan handal untuk melayani masyarakat sebagai pelayan penerima.

Desember 2022 dilansir dari media berita viral kasus “guru olahraga yang cabuli belasan siswi di medan” diungkap dan pelaku telah diamankan oleh Polrestabes Medan. Pencabulan ini bermula dari modus pelaku sebagai guru olahraga di sekolah tersebut, kasus tersebut ditangani oleh UPT – PPA DINAS P3APM dan bekerja sama dengan Polrestabes Medan, adapun penanganan kasus ini bermula saat kasus ini viral dan UPT – PPA diminta untuk melakukan pendampingan terhadap korban di Polrestabes Medan. Pada saat tiba di Polrestabes Medan, pihak UPT – PPA melakukan sedikit wawancara dengan para korban guna mengetahui bagaimana kronologi kejadian dari kasus ini. Dari hasil wawancara ini didapatkan kasus tersebut termasuk kedalam kasus kekerasan TPA (terhadap perempuan dan anak) Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas pentingnya penelitian ini dilakukan untuk mengungkapkan serta mengetahui “bagaimana kualitas pelayanan UPT – PPA di DINAS P3APM Kota Medan.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan UPT-PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan, Informan kunci dalam penelitian ini berjumlah 1 orang yang terdiri dari Kepala UPT-PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan, informan utama dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang yaitu para penerima pelayanan, informan tambahan dalam penelitian ini yaitu 3 orang yang terdiri dari para tenaga ahli/staff yang ada di UPT-PPA. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data primer dengan menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan teknik pengumpulan data sekunder dengan cara studi pustaka dan studi lapangan. Data yang diperoleh dilapangan dianalisis secara kualitatif untuk memperoleh kesimpulan. Rincian Informan terdiri sebagai berikut:

Tabel 1. Deskripsi Informan dalam Penelitian

| Informan | Nama | Umur | Jenis Kelamin | Agama | Pekerjaan |
|----------|--------------------|----------|---------------|-------|--|
| Kunci I | Anas Ansor Siregar | 37 Tahun | Laki – Laki | Islam | Kepala UPT – PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan |

| Informan | Nama | Umur | Jenis Kelamin | Agama | Pekerjaan |
|---------------------|-------------------------------------|-------------|----------------------|-------------------|-------------------------------------|
| Utama I | Inisial J | 32 Tahun | Perempuan | Islam | Ibu Rumah Tangga |
| Utama II | Inisial RM | 44 Tahun | Perempuan | Kristen | Buruh Cuci |
| Utama III | Inisial EH | 15 Tahun | Perempuan | Islam | Pelajar |
| Utama IV | Inisial R | 44 Tahun | Perempuan | Islam | Wiraswasta |
| Tambahan I | Apni Kartika Pangaribuan, SST | 38 Tahun | Perempuan | Kristen Protestan | Analisis Data dan Informasi UPT-PPA |
| Tambahan II | Agustina Darmayanti Rangkuti, S Psi | 40 Tahun | Perempuan | Islam | Divisi Pelayanan Perempuan UPT PPA |
| Tambahan III | Asriharti Guspita Amila, A.Md. TEM | 31 Tahun | Perempuan | Islam | Pengadministrasian Umum UPT PPA |

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hubungan Penanganan Kasus

1. Hubungan Antara Penanganan Kasus dengan UPT-PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan

Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT-PPA) adalah unit pelaksana teknis yang tertuang dalam Peraturan Wali Kota Medan No 9 Tahun 2003 Tentang Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Medan. Dalam Peraturan Wali Kota Medan No 9 tahun 2003 pada pasal 4 disebutkan bahwasanya; dalam melaksanakan tugas UPT mempunyai fungsi untuk pengelolaan pelayanan pengaduan, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, penampungan sementara atau rumah aman, mediasi dan pendampingan korban di kota Medan berdasarkan standar operasional prosedur dan peraturan perundang undangan. Pada hal ini UPT Perlindungan Perempuan dan Anak berkewajiban untuk menangani semua pengaduan yang masuk serta memberikan pendampingan kepada korban atau memberi penampungan sementara (rumah aman). Penanganan kasus bukan hanya dilakukan mediasi tetapi juga dilakukan pendampingan yang bekerjasama dengan Lembaga Bantuan Hukum ataupun advokat perorangan untuk ikut memberikan pendampingan bagi korban kekerasan perempuan dan anak (Kondorura et al., 2021). Dalam melakukan prosedur pendampingan apabila permasalahan tersebut belum selesai maka peendamping sosial akan menyediakan rumah aman untuk klien apabila klien merasa tidak aman atau tidak nyaman bila harus pulang ke lingkungan rumahnya, namun tidak semua kasus harus kami sediakan rumah aman tetapi tergantung bagaimana kasus tersebut dan permintaan klien (Maulida et al., 2020).

2. Hubungan Antara Penanganan Kasus dengan Staff Pegawai UPT – PPA

Staff pegawai merupakan orang-orang yang membantu pimpinan untuk melakukan serangkaian pekerjaan yang menjadi tugas untuk mencapai sebuah tujuan dari Lembaga. Staff pegawai UPT-PPA memiliki tugas berupa pelayanan pengaduan, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, penampungan sementara, memonitoring dan evaluasi UPT dan mengupayakan pemecahan masalah. Hubungan antara penanganan kasus dengan staff pegawai UPT-PPA sudah sangat baik, hal tersebut didapat dari hasil observasi dan

wawancara kepada 4 informan utama yang merupakan satu korban kekerasan dalam rumah tangga, dua korban pelecehan seksual dan satu orang korban pertikaian.

B. Kualitas Pelayanan UPT-PPA (DP3APM) Kota Medan

1. Tangiable (berwujud)

- a. Faktor Kesadaran, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan kunci 1 yaitu bapak Anas mengatakan bahwa kinerja para petugas/ pemberi pelayanan sangat baik, karena petugas bekerja sesuai dengan tugas dan perannya masing masing dan juga mereka menyelesaikannya sesuai dengan prosedur dengan menggunakan fasilitas yang tersedia. Sedangkan hasil wawancara peneliti dengan informan utama 3 mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada di UPT-PPA Kota Medan, sehingga kasus saya terselesaikan dengan baik. Pelayanan merupakan tindakan nyata/bersifatnya sebagai tindakan sosial dan Produksi, konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan atau memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan publik. Mewujudkan hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat dan. tentu saja pelayanan itu sendiri memiliki mutu sesuai dengan harapan atau keinginan Masyarakat (Kurniawan & Hogandria, 2018).
- b. Faktor Utama, berdasarkan wawancara peneliti dengan informan utama 4 mengatakan bahwa semua petugas bertanggung jawab hal ini dapat dilihat dari penerima pelayanan yang diantar jemput dari rumah untuk melakukan cek kondisi kandungan ke rumah sakit menggunakan mobil penjangkauan, sedangkan informan utama 3 mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas itu sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada di UPT-PPA Kota Medan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan terlihat bahwa petugas saat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. Pendampingan korban terutama pendampingan hukum menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan perlindungan perempuan dan anak. Pendampingan hukum secara umum tidak hanya berlaku kepada anak dan perempuan sebagai pelaku, tetapi juga terhadap anak sebagai saksi, termasuk sebagai korban (Ketsi et al., 2023).
- c. Faktor Sarana, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan kunci bahwa fasilitas yang tersedia di UPT-PPA ada berupa ac, meja, kursi, printer, computer, laptop, rak berkas, kursi roda, ada felling cabinet dan ada juga kendaraan untuk penjangkauan korban.” Menurut Grindle dalam Aziz (2019), implementasi atau penerapan suatu kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memberikan dampak positif dan membantu dalam keberhasilan implementasi. Sumber daya pelaksanaan kebijakan publik meliputi: Kecukupan personel, informasi, dana, kewenangan dan lembaga pendukung lainnya (Mauliddia & Hertati, 2023).
- d. Faktor Organisasi, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti dilapangan terlihat bahwa UPT-PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan sedang menjalankan program kegiatan sosialisasi ke sekolah sekolah tingkat SMP dan SMA di Kota Medan.

2. Reability (kehandalan)

- a. Faktor Kesadaran, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan utama 2 mengatakan bahwa para petugas selalu mendampingi saat kasus informan berjalan terutama saat di kantor polisi. Dan begitu juga dengan informan utama 3 mengatakan bahwa para petugas selalu mendampingi saat proses di kantor polisi berlangsung
- b. Faktor Utama, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan utama 2 yaitu

pelayanan yang diberikan informan sesuai dengan yang dijanjikan sehingga kasusnya dapat terselesaikan dengan baik dan pelaku sudah tertangkap oleh pihak kepolisian. Informan utama 3 juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas sudah sangat tepat sampai akhirnya pelaku sudah ditangkap oleh pihak kepolisian juga.

- c. Faktor Kemampuan dan Keterampilan, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan ke-4 informan utama kehandalan yang dimiliki petugas dapat dikatakan baik, hal ini dikatakan oleh informan saat wawancara dengan peneliti, seperti informan 1 mengatakan kehandalan petugas sudah baik dalam menangani kasus saya. Informan 2 mengatakan kehandalan petugas tepat dan sesuai dengan apa yang disasarkan dalam kasus informan. Informan 3 mengatakan kehandalan petugas (pendampingan kasus dan konseling psikolog) cukup baik dan memuaskan, hal ini terlihat saat petugas memberikan pelayanan yang mengikuti prosedur di UPT-PPA sehingga saat memberikan pelayanan menjadi tepat sasaran dan terselesaikan dengan baik. Informan 4 mengatakan kehandalan petugas sangat handal.
3. Responsiveness (ketanggapan)
 - a. Faktor Kesadaran, hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan 3 mengatakan petugas saat memberikan pelayanan bersikap sangat tanggap dengan kasus yang saya alami, sehingga saya juga sedikit lebih tenang dari sebelumnya, dimana sebelumnya saya sering merasakan takut saat bertemu seseorang. Sedangkan saat observasi yang dilakukan peneliti dilapangan terlihat bahwa petugas yang menyambut penerima pelayanan yang akan melaporkan kasusnya sangat ramah dan sopan dan merespon penerima pelayanan dengan cepat.
 - b. Faktor Utama, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan utama 1 yaitu informan mengatakan ketanggapan dari petugas sangat baik mengenai kasus informan, dan petugas memberikan solusi yang menurut informan pribadi juga sangat baik untuk informan. Kemudian informan utama 2 mengatakan ketanggapan petugas sangat baik, dimana saat informan mengatakan bahwa informan membutuhkan bantuan biaya untuk melakukan check up kondisi kandungan.
 4. Assurance (keyakinan)
 - a. Faktor Kemampuan dan Keterampilan, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan utama 1 yaitu informan mengatakan yaitu informan mengatakan sangat mempercayai UPT-PPA terutama petugas yang memberikan pelayanan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menyelesaikan masalahnya dan benar saja kasus informan sudah terselesaikan. Informan 2 mengatakan sangat percaya kepada petugas hal ini terlihat dari petugas yang sangat bertanggung jawab kepada informan, saat menjemput informan untuk melakukan check up kandungan ke rumah sakit, dan diantar pulang menggunakan mobil penjangkauan. Kemudian informan 3 mengatakan bahwa informan percaya dengan para petugas, yang dimana petugas pengetahuan dan kemampuan yang luas seperti halnya psikolog, para petugas sangat bersikap baik dan sabar dalam membantu informan. Selanjutnya informan 5 juga mengatakan percaya pada para petugas karena menurut informan semua para petugas sudah ahli di bidangnya masing masing untuk menyelesaikan masalah informan
 - b. Faktor organisasi, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan utama 1 dan 3 mengetahui UPT-PPA dari keluarga/kerabat sedangkan informan 2 dari pihak kepolisian dan informan 4 dari kepala lingkungan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa organisasi/Lembaga dan Masyarakat sudah mengetahui keberadaan UPT-PPA dan merasa percaya sehingga informan direkomendasikan dalam menangani masalah yang

dihadapinya dengan melibatkan bantuan dari pihak UPT-PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan.

5. Empathy (kepedulian)

- a. Faktor utama, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan utama 1 yaitu informan mengatakan para petugas sangat peduli dengan informan, para petugas menjadi pendengar yang baik bagi informan dan para petugas tetap memberikan semangat kepada informan. Informan utama 2 mengatakan para petugas sangat peduli dengan informan, petugas sangat sabar untuk membujuk anak informan agar mau ikut check up kerumah sakit, kemudian petugas juga memberikan makanan dan minuman kepada informan setelah melakukan check up. Kemudian informan utama 3 mengatakan semua petugas sangat peduli kepada informan, karena informan sudah mengalami trauma karena kasusnya, tetapi para petugas sangat baik dan sabar memberikan masukan dan arahan kepada informan. Dan informan utama 4 mengatakan tentu saja para petugas peduli, karena mereka langsung menyaran untuk dilakukannya mediasi agar tidak terjadi hal hal yang tidak diinginkan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu karakteristik ideal pendamping bagi perempuan dan anak korban kekerasan yaitu mampu menjadi pendengar yang baik, yaitu mampu mendengar secara aktif terhadap apa yang disampaikan oleh penyintas. Mendengarkan secara aktif dan apa yang disampaikan oleh penyintas dan mengamati perilakunya (Maulida, 2020).
- b. Faktor kemampuan dan Keterampilan, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan utama 3 mengatakan keterampilan para petugas seperti psikolog nya sangat bagus, karena mereka bisa membantu informan dalam proses sembuh dari rasa takut yang dialami informan, selain itu petugas lain juga sangat terampil dalam hal mendampingi saya pada saat dikantor polisi untuk menyelesaikan kasusnya. Communications, resources, bureaucracy, juga attitudes yang dimiliki para implementator menjadi hal yang penting dalam menunjang pelaksanaan program. Hal tersebut akan menjadi tantangan tersendiri untuk dijalankan oleh Lembaga (Ramadhani et al., 2023).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan UPT-PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan dapat dikatakan tercapai, dengan indikator sebagai berikut: a) Tangible, berdasarkan tampilan fisik sarana dan prasarana sudah terlihat baik, bersih; b) Reability, dimana kehandalan dan kemampuan petugas dan tenaga ahli yang diberikan kepada penerima pelayanan sesuai dengan yang di janjikan dan terselesaikan dengan baik; c) Responsiveness, dimana saat pelayanan diberikan, petugas dan tenaga ahli cepat, sigap dan tanggap saat ada yang melapor dan menceritakan kasus yang dialami oleh penerima pelayanan; d) Assurance, keyakinan yang diberikan kepada petugas ataupun tenaga ahli untuk menyelesaikan kasus dikatakan baik, dimana para petugas mencerminkan pengetahuan dan sikap moral yang baik dan ramah; e) Empathy, kepedulian dari petugas dan tenaga ahli terlihat saat para petugas memberikan solusi penyelesaian kasus yang dihadapi. Peneliti berharap kepada UPT-PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan agar agar lebih ditingkatkan lagi sosialisasinya, agar lebih banyak lagi Masyarakat yang mengetahui bahwa keberadaan UPT-PPA di Dinas (P3APM) Kota Medan merupakan wadah atau tempat perlindungan Perempuan dan anak yang mengalami kekerasan fisik, psikis, dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2017). Satu dari Tiga Perempuan Usia 15-64 Tahun Pernah mengalami kekerasan Fisik dan/atau seksual selama hidupnya. <https://www.bps.go.id/presselease/2017/03/30/1375/satu-dari-tigaperem>
- Badan Pusat Statistik. (2021). Jumlah penanganan pengaduan pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) perempuan terutama kekerasan terhadap Perempuan(Kasus). <https://www.bps.go.id/indicator/40/1414/1/j>
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2020). Survei Nasional: Pengalaman Hidup Anak dan Remaja (SNPHAR) Tahun 2018. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia.
- Ketsi, A., Bessie, J., Leo, R. P., & Amalo, H. (2023). Implementasi Fungsi Layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah perlindungan Perempuan Dan Anak (Uptd Ppa) Provinsi Nusa Tenggara Timur Dalam Perlindungan Perempuan Dan Anak Sebagai Saksi Dalam Tindak Pidana. 1(4), 498–529.
- Kondorura, O., Sutadji, S., & Apriani, F. (2021). Layanan Pemberdayaan Perempuan Dan Anak Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak “Citra Tepian” Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 8(2), 95. <https://doi.org/10.52239/jar.v8i2.5091>
- Kurniawan, R., & Hogandria, C. D. (2018). Optimalisasi Pelayanan Kepolisian Dalam Menangani Tindak Pidana Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak. *Jurnal HUMANIS Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nasional*, 6, 59–105. https://doi.org/2460-8476_59
- Maulida. (2020). Peranan Pendamping Sosial Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Anak pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Kabupaten Aceh Selatan [Universitas Islam Negeri Ar-Raniry]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/12550/1/Maulida,150402084,FDK,BKI,082272612012.pdf>
- Maulida, Syaiful, & M. Jamil, Y. (2020). Peranan Pendamping Sosial Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Anak Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2a). *Indonesian Journal of Counseling & Development*, 2(01), 39–51. <https://doi.org/10.32939/ijocad.v2i01.17>
- Mauliddia, A. N., & Hertati, D. (2023). Implementasi Kebijakan Perlindungan Korban Kekerasan Seksual. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(3), 303. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i3.8258>
- Ramadhani, S. P., Nulhaqim, S. A., & Resnawaty, R. (2023). Implementasi Program Perlindungan Sosial Bagi Anak Korban Tindak Kekerasan. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 5(2), 122. <https://doi.org/10.24198/focus.v5i2.39080>
- Sukmana, O., Kurniawan, L., & Abdulsalam, M. (2015). Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial: Perspektif Kebijakan Sosial yang Memberikan Jaminan Perlindungan Warga Negara. Intrans Publishing.
- Sulila, I. (2015). Implementasi Dimensi Layanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah. Deepublish.