

**PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENANGANI KASUS
KEKERASAN ANAK TAHUN 2021-2022
(Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
Kabupaten Bekasi)**

¹Alika Sherissa, ²Novie Indrawati Sagita, ³Ivan Darmawan

**¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran
^{2,3}Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran**

Email : aikasherissa@yahoo.com

Abstract

The background of this research is that there are still many implementations of public services that have not been effective and efficient, there are still many complaints from the public regarding the services provided. With the phenomenon of violence against children which is still quite high every year, the Bekasi Regency Women's Empowerment and Child Protection Service as one of the regional apparatuses to provide services to the community is obliged to provide the best possible service to the community, especially children who are victims of violence. The purpose of this study was to find out how the service of the Bekasi Regency Women's Empowerment and Child Protection Service is being implemented for child victims of violence in 2021-2022. The method used in this research is qualitative method. The results of this study can be said that the services provided by the Office of Women's Empowerment and Child Protection in Bekasi Regency are seen from the aspects of service procedures, turnaround time, service costs, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service providers to handle cases of violence against children not fully maximized. This can be proven by the aspects of facilities and infrastructure that are still not optimal.

Keywords : Excellent Service, Child Violence, Service Standard

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih banyaknya pelaksanaan pelayanan publik yang belum efektif dan efisien, masih banyak keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Dengan adanya fenomena kekerasan pada anak yang masih cukup tinggi tiap tahunnya, maka Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi sebagai salah satu perangkat daerah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat khususnya anak korban kekerasan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan prima Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi terhadap anak korban kekerasan tahun 2021-2022. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi yang dilihat dari aspek prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi

pelayanan untuk menangani kasus kekerasan terhadap anak belum sepenuhnya maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan aspek sarana dan prasarana yang masih belum maksimal.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Kekerasan Anak, Standar Pelayanan

Pendahuluan

Setiap masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan juga merupakan sebuah faktor penting di dalam sebuah pemerintahan karena pemerintah memiliki fungsi, salah satunya adalah fungsi pelayanan yang artinya pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Pemerintah sebagai sektor publik wajib memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat, seperti yang telah dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa Hakekat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan prima merupakan salah satu wujud dari pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat. Maka dari itu dapat disebutkan bahwa Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan atau melebihi dari apa yang diharapkan atau singkatnya pelayanan yang terbaik/tertinggi. Pemerintah wajib melaksanakan pelayanan prima sebagai bentuk perwujudan dari *good governance*. *Good governance* hadir dengan tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab. Seperti maksud dari *good governance* itu sendiri yaitu adalah salah satu usaha pemerintah untuk memperbaiki pola penyelenggaraan layanan publik dalam rangka perwujudan reformasi birokrasi, mengingat bahwa visi dari reformasi birokrasi itu sendiri adalah terwujudnya *good governance*.

Permasalahan yang terjadi di Indonesia terkait dengan pelayanan publik adalah pelayanan aparatur pemerintah yang masih memiliki banyak kekurangan seperti pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Banyak keluhan yang dilaporkan masyarakat seperti banyak terjadi *illegal payment*, kepastian waktu penyelesaian, sarana prasarana dan beberapa faktor lain. Banyak kritik bahwa selama ini sektor publik masih jauh kinerjanya dibandingkan dengan sektor swasta. Dari hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah Indonesia masih belum bisa dikatakan melaksanakan pelayanan prima.

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Pasal 59 menyebutkan bahwa Pemerintah dan Lembaga Negara berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan khusus kepada anak dalam situasi darurat, anak yang berhadapan dengan hukum, anak-anak dari kelompok minoritas dan terisolasi, anak yang tereksplorasi secara ekonomi dan/atau seksual serta anak yang diperdagangkan. Anak memiliki Hak Asasi Manusia yaitu harus mendapatkan perlindungan dan mendapat kesempatan yang sebesar-besarnya untuk tumbuh dan berkembang secara optimum mulai dari mental, fisik dan sosial yang dijamin oleh konstitusi negara Undang-Undang Dasar Republik Indonesia. Banyak anak di Indonesia yang menjadi korban kekerasan dan dimanfaatkan untuk tujuan yang tidak baik sehingga merugikan anak itu sendiri, hal tersebut dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Angka kekerasan pada anak di Indonesia masih cukup tinggi dan cenderung terus meningkat dikarenakan

banyak berbagai faktor yang membuat hal ini dapat terjadi diantaranya adalah faktor ekonomi, faktor rendahnya pendidikan orang tua, faktor lingkungan sosial yang tidak baik, dan faktor psikologis dari pelaku. Dari fenomena diatas, penting bagi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi untuk melaksanakan Pelayanan Prima untuk membantu anak korban kekerasan dengan sebaik-baiknya karena permasalahan ini sangat sensitif dan harus bisa ditangani dengan tepat dan maksimal. Pelayanan prima dapat berhasil dilihat dari bagaimana standar pelayanan yang terpenuhi dengan sangat baik. Maka dari itu, pelaksanaan pelayanan prima di kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi dapat dinilai dari standar pelayanan publik. Standar pelayanan tersebut antara lain prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kesesuaian produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan pengguna layanan.

Berdasarkan penelitian awal, masih di dapatkan pelaksanaan pelayanan yang belum maksimal. Hal ini menjadi hambatan dalam mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Kabupaten Bekasi. Aspek kualitas sarana dan prasarana menjadi aspek yang paling dikeluhkan oleh masyarakat dan diminta untuk ditingkatkan lagi dan aspek kecepatan pelayanan juga menjadi urutan kedua yang menjadi keluhan masyarakat agar pelayanan tersebut ditingkatkan. Data ini diperkuat berdasarkan hasil rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Tahun 2021 yang menunjukkan bahwa dari 9 aspek standar pelayanan yang ada, aspek mengenai sarana

dan prasarana memiliki nilai yang paling rendah dan juga menjadi aspek yang paling dikeluhkan oleh masyarakat untuk ditingkatkan kembali. Berdasarkan permasalahan diatas, penulis ingin menilai bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi dalam menangani kasus anak korban kekerasan pada tahun 2021, apakah sudah dapat dikatakan memberikan pelayanan prima dengan baik atau belum.

Salah satu model pengamatan dalam pelaksanaan pelayanan prima dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan aspek standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah ukuran yang wajib ditaati oleh penerima pelayanan dan sudah ditetapkan dalam penyelenggaraan publik. Model yang digunakan oleh peneliti adalah standar pelayanan publik menurut Mukarom dan Laksana karena kecocokan teori dalam mengukur keberhasilan pelaksanaan pelayanan prima. Model teori ini memiliki enam variabel sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan prima, diantaranya yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menggambarkan keadaan sebenarnya dari objek penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan dan studi kepustakaan. Pada penelitian ini, informan ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta analisis SWOT. Teknik verifikasi data yang digunakan yaitu triangulasi sumber.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi)

Pelaksanaan Pelayanan Prima oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi dalam menangani kasus anak korban kekerasan dilakukan karena anak korban kekerasan harus diberikan perlindungan khusus oleh pemerintah dan lembaga negara. Sampai saat ini masih banyak terjadi kasus kekerasan terhadap anak yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, yang mana angka kekerasan itu sendiri masih cukup tinggi dan cenderung terus meningkat. Maka dari itu, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi berkewajiban untuk melaksanakan pelayanan prima agar anak korban kekerasan mendapatkan pelayanan yang baik sehingga dapat diberikan pengawasan, penjangkauan, dan perlindungan dengan maksimal agar anak korban kekerasa tersebut dapat merasa terlindungi.

Dalam hal ini untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan Prima oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi, penulis menggunakan teori standar pelayanan menurut Mukarom & Laksana dengan menggunakan enam aspek yang perlu dipenuhi. Yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Sesuai dengan teori yang penulis gunakan dalam melihat Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi dalam hasil penelitian dan pembahasan ini

akan dideskripsikan sesuai dengan rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu melihat bagaimana prosedur pelayanan yang dijalankan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi dalam memberikan pelayanan kepada anak korban kekerasan apakah sudah baik atau belum. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang baik dari aspek prosedur pelayanan adalah dengan memberikan kemudahan alur dalam proses pemberian pelayanan yang dapat dilihat melalui kesederhanaan alur yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek Prosedur Pelayanan sudah berjalan dengan mudah, baik dan maksimal. Hal ini dilihat dari kesesuaian prosedur pelayanan dengan SOP yang berlaku, dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang hasilnya menyatakan bahwa kinerja pelayanan sudah baik, serta dari pernyataan masyarakat penerima pelayanan sendiri yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang dijalankan sudah baik.

b. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam proses pelaksanaan pelayanan merupakan sesuatu yang ditetapkan mulai dari prosedur awal pengajuan pelayanan sampai dengan akhir prosedur yang dijalankan. Untuk menilai bahwa waktu penyelesaian yang diberikan oleh Dinas

Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi untuk menangani kasus anak korban kekerasan sudah baik atau belum, dilihat dari kecepatan waktu pelayanan. Kecepatan waktu pelayanan memiliki target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, waktu pelayanan ini sendiri sudah ditentukan dan terdapat pada SOP dinas terkait. Waktu pelayanan merupakan waktu yang diperlukan unit penyelenggara layanan dalam menyelesaikan atau memperoleh jenis pelayanan dan harus diinformasikan secara jelas kepada penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek waktu penyelesaian pelayanan sudah berjalan dengan baik dan cepat. Hal ini dilihat dari kesesuaian hasil waktu penyelesaian pelayanan dengan SOP yang berlaku, dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian sudah dilakukan dengan cepat dan baik, serta dari pendapat masyarakat penerima pelayanan sendiri yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian yang diberikan sudah baik.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan adalah biaya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi kepada masyarakat khususnya anak korban kekerasan adalah gratis tidak

dipungut biaya apapun. Dalam memberikan pelayanan kepada anak korban kekerasan, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi melalui UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Bekasi sudah mendapat alokasi anggaran dari Pemerintah Kabupaten Bekasi sebesar 1,5 miliar rupiah dan dari Pemerintah Pusat melalui APBN sebesar 220 juta rupiah untuk biaya operasional selama satu tahun untuk memenuhi kebutuhan korban mulai dari kebutuhan spesifik korban, asesmen psikolog, konsultasi hukum, pendampingan hukum, dll.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek biaya pelayanan sudah berjalan dengan sesuai, sangat baik dan maksimal. Hal ini dilihat dari kesesuaian pemberian biaya pelayanan dengan SOP yang berlaku, dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang menyatakan bahwa biaya pelayanan yang diberikan sudah sangat murah alias gratis dan sangat baik, serta dari pendapat masyarakat penerima pelayanan sendiri yang menyatakan bahwa biaya penyelesaian yang diberikan sudah sangat baik dan sesuai harapan.

d. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah output yang diterima oleh masyarakat dari pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Produk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Kabupaten Bekasi sudah terdapat pada SOP sesuai dengan ketentuan pemerintah yaitu PERMENPPA Nomor 2 tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak. Produk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi melalui UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Bekasi ada enam layanan, diantaranya adalah pengaduan masyarakat, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, penampungan sementara, mediasi, dan pendampingan korban.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek produk layanan sudah berjalan dengan baik dan sesuai. Hal ini dilihat dari kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan SOP yang berlaku, dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang menyatakan bahwa produk layanan yang diberikan sudah baik dan sudah sesuai harapan, serta dari pernyataan masyarakat penerima layanan yang menyatakan bahwa produk pelayanan yang diberikan sudah maksimal.

e. Sarana dan Prasarana

Aspek sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan adalah ketersediaan dan kelengkapan alat atau benda maupun tempat yang memadai untuk digunakan sebagai penunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang tersedia pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan

Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi untuk memberikan pelayanan dan penanganan terhadap anak korban kekerasan salah satunya adalah dengan adanya Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTDPPA) Kabupaten Bekasi. Pada UPTDPPA Kabupaten Bekasi dilaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya anak korban kekerasan. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh UPTDPPA Kabupaten Bekasi diantaranya terdapat ruang konsultasi hukum, ruang konsultasi psikologi, ruang bermain ramah anak, toilet, dan kendaraan operasional untuk penjangkauan korban.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek sarana dan prasarana belum maksimal karena belum representatif. Hal ini dilihat dari pernyataan kepala UPTDPPA Kabupaten Bekasi yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana masih belum maksimal, dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana sudah baik tetapi memiliki nilai unsur dibawah 80,00 yang mana nilai ini adalah nilai yang paling rendah diantara aspek yang lain, kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana belum memadai.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Aspek kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan adalah aspek yang menilai mengenai

pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku petugas pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi petugas pemberi layanan yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi dan UPTDPPA Kabupaten Bekasi sudah cukup baik karena petugas pemberi layanan sudah bersertifikasi. Petugas pemberi layanan yang tersedia diantaranya psikolog klinis dan psikolog forensik, tenaga ahli hukum, dan mediator.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek kompetensi petugas pemberi layanan sudah maksimal. Hal ini dilihat berdasarkan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang menyatakan bahwa petugas pemberi layanan sudah kompeten dan baik, kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa petugas pemberi layanan sudah memuaskan.

Analisis SWOT dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi)

Analisis SWOT merupakan langkah yang dapat digunakan untuk menyusun alternatif strategi dengan mengevaluasi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) yang pada pembahasan ini dilakukan pada Dinas Pemberdayaan

Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi, evaluasi yang dilihat pada unsur tersebut dapat digunakan untuk memberikan perkiraan serta merumuskan alternatif strategi:

Kekuatan (Strengths)	Kelemahan (Weaknesses)
1. Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi layanan yang sudah kompeten 2. Memiliki produk layanan yang sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya anak korban kekerasan 3. Pelayanan yang diberikan untuk menangani kasus anak korban kekerasan tidak dipungut biaya 4. Penanganan kasus korban kekerasan dilakukan dengan cepat sesuai dengan urgensi	1. Terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi layanan 2. Sarana dan prasarana yang belum maksimal
Peluang (Opportunities)	Ancaman (Threats)
1. Memberikan kenyamanan kepada masyarakat khususnya anak-anak untuk mendapatkan penanganan yang tepat terkait tindakan kekerasan terhadap anak	1. Kurangnya kesadaran masyarakat khususnya anak-anak untuk menyikapi kekerasan yang dialami 2. Kurangnya pengetahuan

2. Memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya anak-anak untuk mendapatkan penanganan yang cepat dan efisien terkait tindakan kekerasan terhadap anak	masyarakat khususnya anak-anak tentang penanganan kasus kekerasan terhadap anak
--	---

Sumber : Penulis, 2022

Upaya Alternatif Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) untuk Hasil Analisis SWOT

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi dalam pelaksanaan pelayanan prima dalam menangani kasus kekerasan anak tahun 2021-2022 adalah sebagai berikut:

1. Memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia dengan sebaik mungkin untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat khususnya anak korban kekerasan dalam proses pelayanan. Dalam hal ini, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi bersama UPTDPPA Kabupaten Bekasi memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat korban kekerasan.

2. Melakukan lebih banyak sosialisasi terkait penanganan kasus kekerasan khususnya terhadap anak sekaligus agar meningkatkan kesadaran masyarakat terutama anak-anak untuk bisa bersikap apabila mengalami kekerasan. Dalam hal ini, Dinas Pemberdayaan

Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi bersama UPTDPPA Kabupaten Bekasi bisa menyebarkan informasi secara menyeluruh ke wilayah di Kabupaten Bekasi bahwa penting untuk melaporkan ke dinas terkait apabila menjadi korban kekerasan.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui studi pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan mengenai Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi), maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) sudah terlaksana dengan baik namun belum sepenuhnya maksimal. Hal ini dapat dibuktikan dengan uraian sebagai berikut :
 - a) Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek **prosedur pelayanan** sudah berjalan dengan **maksimal**. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang ada mudah, baik dan maksimal yang dibuktikan dengan kesesuaian pelaksanaan prosedur pelayanan dengan SOP yang berlaku, dari hasil

- Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 hasilnya menyatakan bahwa kinerja pelayanan sudah baik, serta dari pernyataan masyarakat penerima pelayanan sendiri yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang dijalankan sudah baik.
- b) Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek **waktu penyelesaian** sudah berjalan dengan **maksimal**. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian yang ada sudah berjalan dengan baik dan cepat yang dibuktikan dengan kesesuaian hasil waktu penyelesaian pelayanan dengan SOP yang berlaku, dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian sudah dilakukan dengan cepat dan baik, serta dari pendapat masyarakat penerima layanan sendiri yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian yang diberikan sudah baik.
- c) Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek **biaya pelayanan** sudah berjalan dengan **maksimal**. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa biaya pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan sesuai yang dibuktikan dengan kesesuaian pemberian biaya pelayanan dengan SOP yang berlaku, dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang menyatakan bahwa biaya pelayanan yang diberikan sudah sangat murah atau tidak dipungut biaya apapun, serta dari pendapat masyarakat penerima pelayanan yang menyatakan bahwa biaya pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan sesuai harapan.
- d) Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek **produk pelayanan** sudah berjalan dengan **maksimal**. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa produk pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik dan sesuai yang dibuktikan dengan kesesuaian produk layanan yang diberikan dengan SOP yang berlaku, dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang menyatakan bahwa produk layanan yang diberikan sudah baik dan sudah sesuai harapan, serta dari pernyataan masyarakat penerima layanan yang menyatakan bahwa produk pelayanan yang diberikan sudah maksimal.
- e) Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan

- Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek sarana dan prasarana **belum maksimal**. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang diberikan belum maksimal dan representatif yang dibuktikan dengan pernyataan kepala UPTDPPA Kabupaten Bekasi yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana masih belum maksimal, dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana sudah baik tetapi memiliki nilai unsur dibawah 80,00 yang mana nilai ini adalah nilai yang paling rendah diantara aspek yang lain, kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat penerima layanan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana belum memadai.
- f) Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) dalam aspek **kompetensi petugas pemberi pelayanan** sudah berjalan dengan **maksimal**. hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa kompetensi petugas pemberi layanan sudah baik yang dibuktikan dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 yang menyatakan bahwa petugas pemberi layanan sudah kompeten dan baik, kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa petugas pemberi layanan sudah memadai.
- dengan masyarakat yang menyatakan bahwa petugas pemberi layanan sudah memuaskan.
2. Hasil analisis SWOT dari Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) menunjukkan bahwa :
- Faktor kekuatan (*strengths*), yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi layanan yang sudah kompeten, memiliki produk layanan yang sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya anak korban kekerasan, pelayanan yang diberikan untuk menangani kasus anak korban kekerasan tidak dipungut biaya, penanganan kasus korban kekerasan dilakukan dengan cepat sesuai dengan urgensi.
 - Faktor kelemahan (*weaknesses*), yaitu terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi layanan, sarana dan prasarana yang belum maksimal.
 - Faktor peluang (*opportunities*), yaitu memberikan kenyamanan kepada masyarakat khususnya anak-anak untuk mendapatkan penanganan yang tepat terkait tindakan kekerasan terhadap anak, memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya anak-anak untuk mendapatkan penanganan yang cepat dan efisien terkait tindakan kekerasan terhadap anak.
 - Faktor ancaman (*threats*), yaitu kurangnya kesadaran

masyarakat khususnya anak-anak untuk menyikapi kekerasan yang dialami, kurangnya pengetahuan masyarakat khususnya anak-anak tentang penanganan kasus kekerasan terhadap anak.

3. Upaya alternatif terhadap hasil analisis SWOT Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Menangani Kasus Kekerasan Anak Tahun 2021-2022 (Studi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi) sebagai berikut :
 - a) Memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia dengan sebaik mungkin untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat khususnya anak korban kekerasan dalam proses pelayanan. Dalam hal ini, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi bersama UPTDPPA Kabupaten Bekasi memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat korban kekerasan.
 - b) Melakukan lebih banyak sosialisasi terkait penanganan kasus kekerasan khususnya terhadap anak sekaligus agar meningkatkan kesadaran masyarakat terutama anak-anak untuk bisa bersikap apabila mengalami kekerasan. Dalam hal ini, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi bersama UPTDPPA Kabupaten Bekasi bisa menyebarkan informasi secara menyeluruh ke wilayah di Kabupaten Bekasi bahwa penting untuk melaporkan ke dinas terkait

apabila menjadi korban kekerasan.

References

Buku

- Labolo, Muhamad. 2014. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV Indra Prahasa.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia No. 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak

Sumber Lain

- Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bekasi. 2021. Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021.

- UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak. 2022. Buku Standar Operating Procedure UPTDPPA Tahun 2022.

