



Responsivitas Pelayanan Publik Dp3ap2kb Dalam Penanganan Kekerasan terhadap Anak di Kota Lhokseumawe

Mailis¹, Muhammad Fazil², Dahlan A. Rahman³

¹Magister Administrasi Publik, Universitas Malikussaleh, Indonesia

²Ilmu Komunikasi, Universitas Malikussaleh, Indonesia

³Ilmu Politik, Universitas Malikussaleh, Indonesia

*Penulis korespondensi: Mailisrezky@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the responsiveness of public services provided by DP3AP2KB of Lhokseumawe City in handling cases of violence against women and children. This research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving informants related to women and child protection services. The results indicate that the responsiveness of DP3AP2KB services has been implemented relatively well, as demonstrated by the officers' prompt response in receiving reports, providing information, assisting victims, and coordinating with relevant institutions. However, several obstacles remain in the implementation of services, including limited human resources, budget constraints, and inadequate supporting facilities. Improving service responsiveness requires strengthening institutional capacity, enhancing cross-sectoral coordination, and developing services oriented toward the needs of victims. In addition, continuous public education regarding reporting mechanisms and legal protection is necessary to encourage community participation and increase early detection of violence cases. Regular training for service personnel and stronger collaboration with health facilities, law enforcement agencies, educational institutions, and community organizations are expected to improve service quality, accelerate case resolution, ensure victim recovery, and strengthen sustainable protection efforts.*

Keywords: DP3AP2KB; Public Services; Responsiveness; Violence against Women and Children; Victim Protection.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik yang diberikan oleh DP3AP2KB Kota Lhokseumawe dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan informan yang berkaitan dengan layanan perlindungan perempuan dan anak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan DP3AP2KB telah dilaksanakan dengan cukup baik, yang ditunjukkan melalui respons cepat petugas dalam menerima laporan, memberikan informasi, mendampingi korban, serta berkoordinasi dengan instansi terkait. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, dan belum memadainya sarana pendukung. Peningkatan responsivitas pelayanan memerlukan penguatan kapasitas kelembagaan, peningkatan koordinasi lintas sektor, serta pengembangan layanan yang berorientasi pada kebutuhan korban. Selain itu, edukasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pelaporan dan perlindungan hukum perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mendorong partisipasi masyarakat serta meningkatkan deteksi dini terhadap kasus kekerasan. Pelatihan rutin bagi petugas layanan dan penguatan kerja sama dengan fasilitas kesehatan, aparat penegak hukum, lembaga pendidikan, serta organisasi masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penyelesaian kasus, menjamin pemulihan korban, dan memperkuat upaya perlindungan yang berkelanjutan.

Kata kunci: DP3AP2KB; Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak; Pelayanan Publik; Perlindungan Korban; Responsivitas.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari ketersediaan layanan, tetapi juga dari kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam paradigma administrasi publik modern, pelayanan publik dituntut untuk berorientasi pada

masyarakat (*citizen-centered service*) dengan mengedepankan prinsip akuntabilitas, keterbukaan, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan sosial (Dwiyanto, 2018)

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah responsivitas, yaitu kemampuan organisasi pemerintah dalam mengenali kebutuhan masyarakat, merespon keluhan, serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan sesuai dengan harapan masyarakat. Responsivitas menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan karena menunjukkan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan masyarakat (Hardiansyah, 2018). Menurut Parasuraman, Zeithml, dan Berry (1988), responsivitas merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan kesediaan penyedia layanan dalam membetuk masyarakat dan memberikan pelayanan secara cepat waktu.

Dalam konteks pelayanan sosial, khususnya perlindungan perempuan dan anak, responsivitas menjadi semakin penting karena berkaitan dengan keselamatan, perlindungan, dan pemulihan korban. Kekerasan terhadap perempuan dan anak meliputi kekerasan fisik, psikis, seksual, dan penelantaran yang memberikan dampak terhadap kondisi psikologis, sosial, dan kehidupan korban. Penanganan kasus kekerasan membutuhkan pelayanan yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga membutuhkan pendampingan hukum, sosial, dan psikologis secara berkelanjutan (Dewi et al., 2023)

Permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak dipengaruhi oleh berbagai faktor, rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan kasus, adanya stigma sosial terhadap korban, serta belum optimalnya sistem perlindungan yang tersedia. Penanganan kasus kekerasan juga membutuhkan keterlibatan berbagai pihak, seperti aparat penegak hukum, tenaga kesehatan, pekerja sosial, dan lembaga perlindungan perempuan dan anak. Oleh karena itu, diperlukan sistem pelayanan publik yang terintegrasi dan responsif agar penanganan kasus dapat dilakukan secara cepat, tepat dan sesuai dengan kebutuhan (Hidayah & Sudaryanti, 2021)

Dalam hal ini Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, Dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) memiliki peran strategis sebagai lembaga pemerintahan daerah dalam memberikan perlindungan perempuan dan anak. DP3AP2KB tidak hanya berfungsi sebagai penerima laporan, tetapi juga sebagai penyedia layanan pendampingan, fasilitator pemulihan korban, serta bergantung pada kemampuan lembaga dalam memberikan respon yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan korban.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, sarana pendukung, serta koordinasi antar lembaga. Penyelenggaraan perlindungan anak membutuhkan koordinasi antar instansi, sumber daya manusia yang kompeten, prosedur pelayanan yang jelas, serta mekanisme pelayanan yang

jelas, serta dukungan sumber daya agar pemenuhan hak dan perlindungan khusus anak dapat berjalan secara efektif (Pemerintah Republik Indonesia, 2019). Selain itu, kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyediakan fasilitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai layanan (Rochmah & Rosy, 2022).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara hubungan masyarakat terhadap pelayanan perlindungan yang cepat dan responsif dengan kemampuan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan daerah. Penelitian mengenai responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB penting dilakukan karena tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan, tetapi juga menyangkut pemenuhan hak dan perlindungan terhadap kelompok rentan. Keberuan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak pada tingkat daerah, khususnya di kota Lhokseumawe, yang masih belum banyak dikaji secara mendalam.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB kota Lhokseumawe dalam menangani kasus kekerasan pada perempuan dan anak serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan tersebut.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan unsur penting dalam administrasi publik karena menjadi bentuk nyata kehadiran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya dilihat hasil layanan, tetapi juga dari proses penyelenggaraan yang menekankan prinsip efektivitas, transparansi, akuntabilitas, serta kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Saputra & Widodo, 2021). Perubahan paradigma administrasi publik modern mendorong pemerintah untuk menempatkan masyarakat sebagai penerima layanan yang memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, dan berkualitas (Nurdin et al., 2022).

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui kemampuan organisasi dalam merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat. Responsivitas menjadi aspek penting karena menunjukkan sejauh mana penyelenggaraan pelayanan mampu memahami permasalahan masyarakat serta melakukan penyesuaian layanan secara berkelanjutan (Rasdiana & Ramadani, 2021). Dalam pelayanan perlindungan perempuan dan anak, pelayanan publik memiliki karakteristik khususnya karena mencakup aspek sosial, psikologis, dan hukum. Oleh karena ini, dibutuhkan sistem pelayanan yang terpadu, sensitif

terhadap korban, serta didukung oleh sumber daya manusia, prosedur, dan koordinasi antar instansi yang baik (Hidayah & Sudaryanti, 2021).

Dengan demikian, pelayanan publik dalam perlindungan anak tidak hanya menjadi kewajiban pemerintah, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam menjamin pemenuhan hak, keamanan, serta perlindungan masyarakat, khususnya kelompok rentan dari berbagai bentuk kekerasan.

Responsivitas Pelayanan Publik (*Public Service Responsiveness*)

Responsivitas pelayanan publik merupakan kemampuan instansi pemerintah dalam memahami kebutuhan, aspirasi, dan permasalahan masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Responsivitas menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan karena menunjukkan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Menurut Naufal & Siahaan (2024) pelayanan yang responsif tidak hanya dilihat dari kecepatan pelayanan, tetapi juga mencakup ketetapan dalam memberikan layanan, kemudahan akses, kemampuan menerima dan menindaklanjuti keluhan, serta sikap empati aparatur terhadap masyarakat. Aparatur pemerintah harus mampu memberikan solusi dan memastikan setiap kebutuhan masyarakat memperoleh penanganan yang sesuai sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Dalam konteks perlindungan perempuan dan anak juga Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (2022) juga mengatakan responsivitas pelayanan memiliki peran yang lebih kompleks karena berkaitan dengan kondisi korban yang membutuhkan penanganan cepat, aman, dan berkelanjutan. Pelayanan korban kekerasan harus mencakup penerimaan laporan, pendampingan, perlindungan, koordinasi dengan pihak terkait, serta pemulihan korban dengan memperhatikan aspek sosial, psikologis, dan hukum.

Pelaksanaan pelayanan yang responsif juga dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana, anggaran dan koordinasi antar instansi. Keterbatasan faktor tersebut dapat menghambat kecepatan dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Putri & Pratama, 2023). Oleh karena itu, peningkatan responsivitas membutuhkan aparatur yang profesional, sistem pelayanan yang mudah diakses, serta kerjasama lintas sektor agar pelayanan publik dapat berjalan optimal.

Hambatan Responsivitas

Pelaksanaan pelayanan publik yang responsif masih menghadapi berbagai hambatan yang berasal dari aspek struktural, budaya organisasi, maupun teknis. Salah satu kendala utama adalah birokrasi yang terlalu kaku, prosedur pelayanan yang panjang, serta hierarki

pengambilan keputusan yang dapat memperlambat pemerintah dalam merespon kebutuhan masyarakat (Nurdin et al., 2022). Selain itu, budaya kerja birokrasi yang kurang berorientasi pada masyarakat dapat memengaruhi kualitas pelayanan karena aparaturnya lebih berfokus pada penyelesaian administrasi dibandingkan pemenuhan kebutuhan pengguna layanan.

Hambatan lain dalam meningkatkan responsivitas pelayanan adalah keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana, serta teknologi informasi. Keterbatasan tersebut dapat menyebabkan lambatnya penanganan pengaduan dan kurang optimalnya pelayanan, terutama pada bidang sosial yang membutuhkan penanganan cepat dan koordinasi antarinstansi. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan juga dapat menghambat penyampaian aspirasi dan keluhan kepada pemerintah (Suadi, et al, 2024). Dengan demikian, peningkatan responsivitas pelayanan publik membutuhkan perbaikan sistem birokrasi, peningkatan kompetensi aparaturnya, penguatan koordinasi antar lembaga, serta penyelenggaraan pelayanan yang lebih terbuka dan berorientasi pada keluhan masyarakat.

Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak

Kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan permasalahan sosial yang masih menjadi perhatian nasional maupun global karena memberikan dampak fisik, psikologis, sosial, dan ekonomi bagi korban. Data komnas perempuan (2025) menunjukkan bahwa kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak masih tinggi terutama dalam ranah personal. Peningkatan kasus kekerasan terhadap anak, khususnya seksual dan eksploitasi yang masih tinggi. Menurut Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (2024) Kekerasan terhadap perempuan dan anak dapat berbentuk kekerasan fisik, psikis, seksual dan penelantaran. faktor penyebabnya meliputi kondisi ekonomi, rendahnya pendidikan, budaya patriarki, serta lemahnya perlindungan hukum. Banyaknya korban yang enggan melapor karena rasa takut, malu, maupun tekanan sosial. Dampak kekerasan tidak hanya berupa luka fisik, tetapi juga trauma, gangguan kesehatan mental, dan menurunnya kualitas hidup korban.

Pelayanan kekerasan terhadap perempuan dan anak membutuhkan pelayanan yang komprehensif melalui pengaduan, pendampingan hukum, dan pemulihan psikologis. Keberhasilan pelayanan tersebut sangat bergantung pada responsivitas lembaga pelaksana daerah seperti DP3AP2KB. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kebutuhan korban agar perlindungan perempuan dan anak dapat berjalan secara optimal.

Peran Dan Fungsi Dp3ap2kb Dalam Perlindungan Perempuan Dan Anak

Dinas pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, Pengendalian Penduduk, dan keluarga berencana (DP3AP2KB) merupakan perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam perlindungan perempuan dan anak, khususnya dalam penanganan kasus kekerasan. DP3AP2KB berfungsi sebagai koordinator, fasilitator, penerimaan laporan, asesmen, pendampingan, serta pemulihan korban (Yuliani, 2020). Dalam pelaksanaan pelayanan, DP3AP2KB bekerja sama dengan berbagai pihak seperti kepolisian, fasilitas kesehatan, dinas sosial, dan lembaga perlindungan anak untuk memastikan korban memperoleh layanan secara menyeluruh. Sebagai fasilitator, DP3AP2KB membantu masyarakat dalam mengakses layanan melalui pemberian informasi, rujukan, dan pendampingan administrasi.

Selain itu, DP3AP2KB memberikan pendampingan psikologis, hukum, dan sosial guna mendukung pemulihan korban serta mencegah kekerasan berulang. Namun, efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh berbagai hambatan yang dapat memengaruhi responsivitas pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan metode kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian berada di DP3AP2KB kota Lhokseumawe. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara purposive, yaitu pihak yang memahami proses pelayanan perlindungan perempuan dan anak. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan (Sugiyono, 2022).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) kota Lhokseumawe yang merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas dalam pelaksanaan kebijakan bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk, dan keluarga berencana. Dinas ini berperan dalam memberikan pelayanan perlindungan perempuan dan anak, termasuk penanganan kasus kekerasan melalui penerimaan laporan, pendampingan korban, pemulihan, serta koordinasi dengan pihak terkait. DP3AP2KB dipilih sebagai lokasi penelitian karena sesuai dengan fokus penelitian mengenai responsivitas pelayanan publik dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Informan Penelitian

Proses wawancara dilakukan kepada beberapa informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan pelayanan perlindungan perempuan dan anak, yaitu kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak, Kepala Bidang Pelindungan Perempuan dan anak, Konselor/ pendamping korban, serta masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai proses pelayanan, mekanisme penanganan kasus, faktor pendukung, serta hambatan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada korban kekerasan. Berikut nama-nama informan penelitian :

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

Nama	Jenis kelamin	Jabatan
Yusmarliana	Perempuan	Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak, Kepala Bidang Pelindungan Perempuan Kota Lhokseumawe
Susilawati	Perempuan	Kepala Bidang Pelindungan Perempuan dan anak Kota Lhokseumawe
Arief	Laki-Laki	Konselor/ pendamping korban
Nurjannah	Perempuan	Masyarakat

Sumber : Hasil Penelitian 2026

Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan febuari hingga maret 2026. lokasi penelitian di pilih karena Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) kota Lhokseumawe merupakan instansi yang memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan perlindungan perempuan dan anak, termasuk menerima laporan, melakukan pendampingan, memberikan pemulihan psikologis, serta melakukan koordinasi dengan pihak terkait.

Responsivitas Pelayanan Publik Dp3ap2kb Kota Lhokseumawe

Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB kota Lhokseumawe dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di analisis menggunakan indikator responsivitas menurut Agus Dwiyanto, yaitu kemampuan merespon kebutuhan masyarakat secara cepat, ketetapan pelayanan, kepekaan terhadap keluhan masyarakat, kemudahan ases pelayanan, dan kemampuan memberikan tindak lanjut pelayanan. Hasil analisis penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 2. responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB kota Lhokseumawe dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Indikator Responsivitas	Hasil Penelitian	Analisis
Respon cepat terhadap kebutuhan masyarakat	Laporan masyarakat segera di tindaklanjuti melalui asesmen dan pendampingan korban	Menunjukkan adanya kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan korban
Ketepatan Pelayanan	Pelayanan diberikan berdasarkan SOP (<i>Standard Oprasional Prosedur</i>) mulai dari pengaduan, asesmen, pendampingan hingga pemulihan	Menunjukkan pelayanan telah berjalan secara sistematis dan sesuai kebutuhan korban
Kepekaan terhadap keluhan masyarakat	Petugas memberikan pendampingan emosional dan pendekatan yang humanis	Menunjukkan adanya empati dan perhatian terhadap kondisi korban
Kemudahan akses pelayanan	Tersedia pengaduan langsung, telepon, call center, dan koordinasi dengan desa	Memudahkan masyarakat memperoleh perlindungan
Tindak lanjut pelayanan	Pendampingan dilakukan hingga proses hukum dan pemulihan selesai	Menunjukkan pelayanan tidak berhenti pada tahap laporan

Sumber : Hasil Analisis Penelitian 2026

Kemampuan Merespon Kebutuhan Masyarakat Secara Cepat

Kemampuan merespon kebutuhan masyarakat merupakan indikator penting dalam melihat kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DP3AP2KB kota Lhokseumawe mampu memberikan respon cepat terhadap laporan kekerasan melalui berbagai saluran pengaduan seperti datang langsung, telepon, aparat desa, maupun pihak kepolisian. Kecepatan pelayanan terlihat dari tindakan petugas yang langsung melakukan asesmen awal dan menentukan bentuk pendampingan sesuai kondisi korban. Hal ini sesuai dengan organisasi publik harus mampu mengenali kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan secara cepat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang responsif ditandai dengan kemampuan lembaga dalam menerima keluhan masyarakat dan segala memberikan solusi sesuai kebutuhan pengguna layanan. Namun, berbeda dengan beberapa penelitian yang menemukan keterlambatan pelayanan akibat keterbatasan sumber daya, DP3AP2KB kota Lhokseumawe masih mampu memberikan respon melalui kerja sama dengan berbagai pihak.

Ketetapan Pelayanan

Ketetapan pelayanan berkaitan dengan kemampuan instansi memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, DP3AP2KB kota Lhokseumawe memiliki standart Oprasional Prosedur (SOP) pelayanan yang menjadi pedoman dalam menangani kasus kekerasan perempuan dan anak. SOP tersebut meliputi penerimaan laporan, asesmen, perencanaan layanan, pendampingan, monitoring, hingga terminasi layanan.



Gambar 1. Brosur UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Lhokseumawe

Sumber : Brosur DP3AP2KB

Berdasarkan gambar di atas, pelayanan dilakukan melalui tahapan yang jelas sehingga korban mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan korban. Adanya SOP menunjukkan bahwa pelayanan tidak dilakukan secara spontan, tetapi berdasarkan prosedur yang telah ditentukan. Jika dikaitkan dengan teori responsivitas, kondisi tersebut menunjukkan bahwa DP3AP2KB telah mampu menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan korban. Pelayanan tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis, hukum, dan keamanan korban.

Kepekaan Terhadap Keluhan Masyarakat

Kepekaan terhadap keluhan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam melihat responsivitas pelayanan publik. Dalam pelayanan perlindungan perempuan dan anak. Kepekaan petugas tidak hanya dilihat dari kemampuan menerima laporan, tetapi juga bagaimana petugas memahami kondisi psikologis korban, memberikan rasa aman, serta memberikan perhatian sesuai kebutuhan korban. Berdasarkan hasil penelitian, DP3AP2KB kota lhokseumawe menunjukkan adanya kepekaan dalam memberikan pelayanan kepada korban kekerasan. Petugas tidak hanya menangani aspek administrasi dan hukum, tetapi juga memperhatikan kondisi emosional korban yang sering mengalami trauma, rasa takut, dan tekanan psikologis. Pendekatan tersebut terlihat dari cara petugas menerima korban, mendengarkan keluhan, memberikan dukungan emosional, serta melakukan asesmen sebelum menentukan bentuk pelayanan yang diberikan. Konselor/pendamping menjelaskan bahwa

korban yang datang biasanya berada dalam kondisi trauma sehingga petugas berupaya menciptakan rasa aman dan membantu korban melalui proses pemulihan. Sikap tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mengarah pada pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat, bukan hanya berdasarkan prosedur administratif.

Selain itu, petugas juga menyesuaikan pendekatan berdasarkan kondisi masing-masing korban. Korban yang masih takut atau sulit bercerita tidak langsung diarahkan pada proses lanjutan, tetapi diberikan pendekatan secara perlahan agar korban merasa nyaman. Hal ini menunjukkan adanya empati petugas dalam memahami kondisi korban.

Jika dikaitkan dengan teori responsivitas dwiyanto, kepekaan terhadap keluhan menunjukkan kemampuan organisasi publik dalam memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang sesuai. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang menjelaskan bahwa dimensi empati menjadi bagian penting dalam pelayanan karena masyarakat membutuhkan perhatian dan kepedulian dari penyedia layanan. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan yaitu sebagian korban masih sulit terbuka karena rasa takut dan tekanan sosial. Kondisi tersebut menyebabkan petugas membutuhkan waktu lebih lama dalam menggali informasi dan menentukan bentuk pelayanan yang tepat.

Kemudahan Akses Pelayanan

Kemudahan akses pelayanan menunjukkan sejauh mana masyarakat dapat memperoleh pelayanan tanpa menghadapi hambatan yang sulit, baik dari segi prosedur, informasi, maupun lokasi pelayanan. Dalam pelayanan korban kekerasan, akses pelayanan menjadi aspek penting karena korban membutuhkan bantuan secara cepat dan mudah. Berdasarkan hasil penelitian, DP3AP2KB kota Lhokseumawe telah menyediakan beberapa jalur pengaduan agar masyarakat lebih mudah memperoleh pelayanan. Masyarakat dapat menyampaikan laporan secara langsung ke kantor, melalui telepon, call center, pendampingan, maupun melalui aparat desa. Penyediaan berbagai saluran tersebut menunjukkan bahwa DP3AP2KB berupaya membuka akses pelayanan yang lebih luas bagi masyarakat.



Gambar 2. Brosur Layanan UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Lhokseumawe

Sumber : Brosur DP3AP2KB.

Kemudahan akses tersebut juga di perkuat dengan adanya kegiatan sosialisasi kepada masyarakat melalui sekolah, desa, media sosial, baliho, dan kerja sama dengan aparaturnya. Kegiatan sosialisasi bertujuan agar masyarakat mengetahui keberadaan layanan perlindungan perempuan dan anak serta memahami mekanisme pelaporan kasus kekerasan. Jika dikaitkan dengan teori responsivitas, kemudahannya akses menunjukkan bahwa organisasi mampu menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya berbagai jalur komunikasi, masyarakat memiliki alternatif untuk memperoleh bantuan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan.

Tindak Lanjut Pelayanan

Kemampuan memberikan tindak lanjut pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak berhenti pada penerimaan laporan, tetapi dilanjutkan sampai masyarakat mendapatkan penyelesaian dan pemulihan. Dalam kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, tindak lanjut pelayanan sangat penting karena korban membutuhkan pendampingan secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DP3AP2KB kota Lhokseumawe melakukan tindak lanjut pelayanan melalui pendampingan hukum, konseling psikologis, rujukan kesehatan, pendampingan proses pemeriksaan, hingga pemulihan kondisi korban. Pendampingan dilakukan sejak awal laporan hingga proses penyelesaian kasus.

Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak menjelaskan bahwa korban tetap didampingi mulai dari proses pengaduan, pemeriksaan kesehatan, kepolisian, hingga proses hukum selesai. Hal tersebut menunjukkan bahwa DP3AP2KB tidak hanya bertindak sebagai penerima laporan, tetapi bertanggung jawab korban memperoleh perlindungan. Selain pendampingan hukum, tindak lanjut juga dilakukan melalui layanan konseling psikologis.

Korban yang masi mengalami trauma diberikan konseling lanjutan sesuai perkembangan kondisi psikologisnya. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak bersifat sementara, tetapi diarahkan pada proses pemulihan korban.

Hal ini sejala dengan teori responsivitas bahwa organisasi publik yang responsif harus mampu memberikan pelayanan secara berkelanjutan sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, tindak lanjut pelayanan menjadi bukti bahwa DP3AP2KB berusaha memberikan perlindungan secara menyeluruh kepada korban. Meskipun demikian, penelitian menemukan adanya hambatan berupa keterbatasan tenaga profesional dan fasilitas tertentu yang dapat memengaruhi kecepatan proses pemulihan korban. Oleh karena itu, peningkatan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung menjadi penting agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Faktor Pendukung Responsivitas Pelayanan Publik Dp3ap2kb Kota Lhokseumawe

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mendukung responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB kota Lhokseumawe dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Faktor pendukung tersebut berperan dalam meningkatkan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai dengan kebutuhan korban. Faktor pendukung tersebut meliputi kerja sama lintas sektor, keberadaan konselor dan pendamping, serta dukungan program nasional sebagai gambar berikut :



Gambar 3. Faktor Pendukung Responsivitas Pelayanan Publik DP3AP2KB Kota Lhokseumawe

Sumber : Penelitian 2026

Kerjasama Lintas Sektor

Dalam pelaksanaan pelayanan perlindungan perempuan dan anak, kerja sama lintas sektor menjadi salah satu faktor penting yang mendukung efektivitas pelayanan. Penanganan kasus kekerasan tidak dapat dilakukan hanya satu instansi saja karena korban membutuhkan berbagai bentuk pelayanan, baik dalam aspek hukum, kesehatan, psikologis, maupun sosial. Oleh karena itu, koordinasi antar lembaga diperlukan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara terpadu.

Menurut Dwiyanto (2018), pelayanan publik yang responsif membutuhkan kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi dan kerja sama agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, kerja sama lintas sektor menjadi bentuk upaya DP3AP2KB dalam meningkatkan responsivitas pelayanan kepada korban kekerasan. Berdasarkan hasil penelitian, DP3AP2KB kota Lhokseumawe telah menjalin kerjasama dengan kepolisian, rumah sakit, psikolog, lembaga bantuan hukum, pemerintah desa serta organisasi sosial. Kerja sama tersebut membantu korban memperoleh pelayanan secara menyeluruh, mulai dari pendampingan hukum, pemeriksaan kesehatan, konseling psikologis, hingga dukungan sosial. Kerjasama dengan pemerintah desa juga menjadi faktor pendukung karena aparat desa sering menjadi pihak pertama yang mengetahui adanya kasus kekerasan di masyarakat. Dengan adanya koordinasi tersebut, proses pelaporan dan penjangkauan korban dapat dilakukan lebih cepat.

Dengan demikian, kerja sama lintas sektor menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kemampuan satu organisasi, tetapi juga di pengaruhi oleh kemampuan membangun jaringan kerja dengan pihak lain.

Adanya konselor/pendamping

Keberadaan konselor atau pendamping menjadi faktor pendukung penting dalam pelayanan perlindungan perempuan dan anak. Korban kekerasan sering mengalami trauma, ketakutan, dan tekanan emosional sehingga membutuhkan pendampingan agar mampu menjalani proses penyelesaian kasus. Menurut Zeithal, Parasuraman, dan Berry 1990, kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari ketepatan pelayanan, tetapi juga dari perhatian dan kepedulian petugas kepada masyarakat. Dalam pelayanan korban kekerasan, konselor atau pendamping berperan memberikan rasa aman, dukungan emosional, serta membantu korban memahami tahapan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konselor memberikan pelayanan psikologis kepada korban, sedangkan pendamping membantu korban dalam proses hukum maupun administrasi pelayanan. Kehadiran pendamping membuat korban tidak merasa menghadapi

masalah sendirian karena setiap tahapan pelayanan dijelaskan dan diarahkan oleh petugas. Berdasarkan hal tersebut, keberadaan konselor dan pendamping memperkuat responsivitas pelayanan DP3AP2KB karena pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian kasus, tetapi juga memperhatikan kondisi psikologis dan kebutuhan korban.

Dukungan program nasional

Faktor pendukung lainnya adalah adanya dukungan program nasional dari kementerian pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Dukungan tersebut berupa kebijakan, program pelayanan, pelatihan, serta bantuan pendanaan yang membantu daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan perempuan dan anak.

Berdasarkan hasil penelitian, dukungan program nasional membantu DP3AP2KB kota Lhokseumawe dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi, pendampingan korban, peningkatan kapasitas petugas, serta penguatan sistem pelayanan perlindungan perempuan dan anak. Selain membantu pelaksanaan program, dukungan tersebut juga meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui kegiatan pelatihan dan pembinaan. Dengan adanya peningkatan kapasitas petugas, pelayanan yang diberikan menjadi lebih tepat dan sesuai dengan kebutuhan korban. Dukungan program nasional juga menunjukkan adanya perhatian pemerintah terhadap perlindungan perempuan dan anak sebagai bagian dari pelayanan publik. Hal ini memperkuat upaya DP3AP2KB dalam mewujudkan pelayanan yang responsif, terpadu dan berorientasi kepada masyarakat.

Faktor Penghambat Responsivitas Pelayanan Publik Dp3ap2kb Kota Lhokseumawe

Selain adanya faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan perlindungan perempuan dan anak, hasil penelitian juga menemukan beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB kota Lhokseumawe. Hambatan tersebut berkaitan dengan keterbatasan sumberdaya organisasi maupun faktor dari masyarakat sebagai penerima layanan. Adanya hambatan tersebut dapat mempengaruhi kecepatan, jangkauan, dan optimalisasi pelayanan yang diberikan kepada korban kekerasan.

Tabel 3. Faktor Penghambat dan Dampaknya terhadap Pelayanan DP3AP2KB

Faktor Penghambat	Dampak terhadap Layanan
Keterbatasan anggaran	Membatasi kegiatan sosialisasi, oprasional lapangan, dan fasilitas pelayanan
Keterbatasan SDM	Menyebabkan beban kerja tinggi dan keterbatasan tenaga profesional
Rendahnya Kesadaran Masyarakat	Menyebabkan korban terlambat melapor
Keterbatasan sarana prasarana	Menghambat pelayanan lapangan dan perlindungan korban

Sumber : Hasil penelitian 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hambatan dalam pelayanan DP3AP2KB kota lhokseumawe tidak hanya berasal dari internal organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi sosial masyarakat. Hambatan tersebut dijelaskan sebagai berikut :

Keterbatasan anggaran

Keterbatasan anggaran menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perlindungan perempuan dan anak. Anggaran memiliki peran penting dalam mendukung berbagai kegiatan pelayanan seperti sosialisasi pencegahan kekerasan, kegiatan penjangkauan korban, orasional petugas, serta penyediaan fasilitas pelayanan. Terbatasnya anggaran menyebabkan beberapa kegiatan belum dapat dilakukan secara maksimal, terutama kegiatan yang membutuhkan biaya operasional besar seperti sosialisasi langsung ke masyarakat dan kunjungan lapangan. Padahal, kegiatan tersebut penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai keberadaan layanan perlindungan perempuan dan anak.

Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan petugas, tetapi juga membutuhkan dukungan sumber daya keuangan yang memadai. Keterbatasan anggaran dapat menghambat organisasi dalam memperluas jangkauan pelayanan sehingga upaya pencegahan dan penanganan kasus belum berjalan secara optimal.

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Selain anggaran, keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi faktor penghambat dalam pelayanan DP3AP2KB kota lhokseumawe. Pelayanan terhadap korban kekerasan membutuhkan tenaga profesional seperti konselor, psikolog, pendamping, dan petugas yang memahami penanganan korban secara khusus. Jumlah tenaga terbatas menyebabkan adanya beban kerja yang cukup tinggi bagi petugas karena harus menangani berbagai kasus sekaligus, mulai dari penerima laporan, pendampingan korban, koordinasi dengan lembaga lain, hingga proses pemulihan.

Keterbatasan SDM dapat berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan, terutama ketika jumlah laporan meningkat. Meskipun petugas tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik, kondisi tersebut dapat menjadi tantangan dalam mempertahankan kualitas pelayanan secara konsisten.

Rendahnya Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat dalam melaporkan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak juga menjadi salah satu hambatan responsivitas. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa kekerasan dalam rumah tangga atau kekerasan terhadap anak merupakan masalah pribadi yang tidak perlu diketahui pihak luar. Selain itu rasa malu, takut terhadap

stigma sosial, dan kekhawatiran terhadap dampak setelah melapor atau bisa dikatakan aib keluarga yang menyebabkan sebagian korban memilih diam. Akibatnya, korban sering terlambat memperoleh perlindungan dan pendampingan dari DP3AP2KB.

Rendahnya keberanian masyarakat juga untuk melapor menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya membutuhkan kesiapan dari lembaga penyedia layanan, tetapi juga membutuhkan partisipasi aktif masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, peningkatan edukasi dan sosialisasi mengenai hak korban menjadi hal yang sangat penting dilakukan.

Keterbatasan sarana Prasarana

Dalam pelayanan perlindungan perempuan dan anak, fasilitas seperti kendaraan operasional, ruang pelayanan, serta fasilitas pendukung lainnya sangat dibutuhkan untuk menunjang proses pengaduan, asesmen, pendampingan, dan penjangkauan korban. Keterbatasan fasilitas dapat menyebabkan petugas mengalami kendala ketika harus melakukan pelayanan langsung ke lapangan. Misalnya, keterbatasan kendaraan operasional dapat mempengaruhi kecepatan petugas dalam menjangkau korban yang membutuhkan bantuan.

Dalam perspektif pelayanan publik, sarana prasarana merupakan bagian penting karena mempengaruhi kenyamanan dan efektivitas pelayanan. Oleh sebab itu, peningkatan fasilitas pendukung diperlukan agar pelayanan perlindungan perempuan dan anak dapat berjalan lebih optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB kota Lhokseumawe dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas dalam merespon laporan masyarakat, memberikan pelayanan sesuai prosedur, menyediakan akses pelayanan, serta melakukan pendampingan korban hingga tahap pemulihan dengan sikap tanggap dan peduli terhadap kondisi korban. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan masih menghadapi beberapa hambatan berupa keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta rendahnya keberanian masyarakat dalam melaporkan kasus kekerasan akibat stigma sosial. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas kelembagaan, peningkatan edukasi masyarakat, dan penguatan kerja sama lintas sektor agar pelayanan perlindungan perempuan dan anak dapat berjalan lebih optimal. Pada penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup kajian yang hanya berfokus pada responsivitas pelayanan DP3AP2KB kota Lhokseumawe. Peneliti mengharapkan peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih luas mengenai

Collaborative Governance dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak dengan melibatkan berbagai pihak terkait.

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama menyelesaikan penelitian ini penulis telah banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya :

1. Dr. Herman Fithra, ST., M.T., IPM., ASEAN.Eng, Rektor Universitas Malikussaleh
2. Teuku Zulkarnaen, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh
3. Dr. Nur Hafni, Sos., M.P.A, Ketua Jurusan Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh
4. Dr. Ferizaldi, SE., MPA, Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh
5. Dr. Maryam, S.Sos., M.S.P, Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh
6. Dr. Muhammad Fazil, S.Ag.M.Soc.Sc.CIAR selaku Dosen Pembimbing dalam proses penulisan tesis ini.
7. Dr. Dahlan A. Rahman, S.Ag., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping dalam proses penulisan tesis ini.
8. Prof. Dr. Nirzalin., M.Si selaku dosen Penelaah dalam proses penulisan tesis ini.
9. Akhir sebelum penulis akhiri, terimakasih banyak kepada “Mailis” selaku penulis, sudah berusaha dan tidak lelah dalam kondisi apapun. Adapun kurang lebihmu, mari kita rayakan diri sendiri.

DAFTAR REFERENSI

- Dewi, M. R., Paraniti, A. A. S. P., & Hriyono, B. (2023). Optimalisasi pelayanan publik terhadap korban kekerasan dalam rumah tangga di Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Denpasar. *Al-DALIL: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Hukum*. <https://doi.org/10.58707/aldalil.v1i3.552>
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hidayah, B. N., & Sudaryanti, S. (2021). Responsivitas Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Wonogiri dalam memberikan perlindungan bagi korban kekerasan perempuan dan anak.

- Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 32–48. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50889>
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2022). *Laporan kinerja Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tahun 2022*. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2024). *Data dan informasi kekerasan terhadap perempuan dan anak*. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia.
- Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan. (2025). *Menata data, menajamkan arah: Refleksi pendokumentasian dan tren kasus kekerasan terhadap perempuan*. Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan.
- Naufal, M. F., & Siahaan, A. Y. S. (2024). Responsivitas pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Masyarakat Kota Binjai dalam mengatasi kekerasan di Kota Binjai. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(1). <https://doi.org/10.14710/jiip.v9i1.17275>
- Nurdin, I., et al. (2022). Transformasi pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2019 tentang Perlindungan dan Pemenuhan Hak Anak*. Pemerintah Republik Indonesia.
- Putri, A. R., & Pratama, M. R. (2022). Faktor penghambat kualitas pelayanan publik pada organisasi pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(1), 61–72.
- Saputra, R., & Widodo, T. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Suadi, dkk. (2024). Hambatan penyelenggaraan pelayanan publik dalam perspektif kelembagaan pemerintah. *Jurnal Kebijakan Publik Universitas Malikussaleh*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Yuliani, S. (2020). Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- .