

**RESPONSIVITAS DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
PERLINDUNGAN ANAK PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA KABUPATEN LOMBOK TENGAH
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT DALAM MENGATASI
KEKERASAN SEKSUAL PADA ANAK**

Regina Rika Maitara

NPP. 30.1088

Asdaf Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat

Program Studi Praktik Perpolisian Tata Pamong

Email: reginarika08@gmail.com

ABSTRACT (in english)

Problem/Background (GAP): (Contains the background of the research). The author focuses on what has become a problem during the research related to the existence of limitations or lack of apparatus personnel, limited budgets which also cause the lack of complete facilities and infrastructure owned, thus making the factors assessed and resulting in the Responsiveness of the Office of Women's Empowerment, Child Protection, Population Control and Family Planning of Central Lombok Regency, West Nusa Tenggara Province in overcoming sexual violence against children. **Objective:** The purpose of this study was to obtain an overview of the responsiveness of the Office of Women's Empowerment, Child Protection, Population Control and Family Planning of Central Lombok Regency, West Nusa Tenggara Province in overcoming sexual violence against children. **Methods:** The method used in this research is descriptive qualitative research method and inductive approach. **Results/Findings:** The results showed that the responsiveness of the Office of Women's Empowerment, Child Protection, Population Control and Family Planning of Central Lombok Regency was good but not optimally implemented, this happened because both the agency and the Regional Government had not focused on the problem of sexual violence against children. **Conclusion:** The responsiveness of the Office of Women's Empowerment, Child Protection, Population Control and Family Planning of Central Lombok Regency, West Nusa Tenggara Province in overcoming sexual violence against children can be said to be not optimal. This is illustrated by the lack of apparatus personnel, especially in the handling and prevention section, budget limitations which cause not all agendas to be carried out and incomplete facilities and infrastructure such as the absence of a special shelter / shelter for Central Lombok Regency.

Keywords: Responsiveness, Sexual Violence, Child Protection

ABSTRAK (bahasa Indonesia)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penulis berfokus pada yang menjadi permasalahan selama melakukan penelitian terkait adanya keterbatasan atau kurangnya tenaga aparatur, terbatasnya anggaran yang juga menyebabkan kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang dimiliki, hal demikian menjadikan adanya faktor yang dinilai dan menghasilkan Responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mendapatkan gambaran responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dan pendekatan induktif. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah sudah baik namun belum optimal dilaksanakan, hal tersebut terjadi disebabkan oleh baik dinas maupun Pemerintah Daerah yang belum fokus pada permasalahan kekerasan seksual pada anak. **Kesimpulan:** Responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak dapat dikatakan belum optimal. Hal demikian digambarkan dari kurangnya tenaga aparatur khususnya pada bagian penanganan dan pencegahan, keterbatasan anggaran yang menyebabkan tidak terlaksanakannya semua agenda yang ditentukan dan tidak lengkapnya sarana dan prasarana seperti belum adanya *shelter* / penampungan khusus Kabupaten Lombok Tengah.

Kata Kunci: Responsivitas, Kekerasan Seksual, Perlindungan Anak

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara ideal, anak merupakan aset, investasi dan potensi berharga bagi bangsa dan negara. Selain itu anak juga menjadi pemegang penerus pelaksana program kegiatan pembangunan daerah di masa mendatang. Kenyataannya, kondisi anak-anak Indonesia terus memburuk, dunia anak-anak yang seharusnya penuh dengan kesempatan bagi mereka untuk bermain, belajar, dan mengembangkan minat serta bakat demi masa depan namun kenyataannya anak Indonesia masih saja mengalami kekerasan. Banyak peran yang terlibat dalam hal ini khususnya dalam menjaga anak, mulai dari orangtua, keluarga, pemerintah serta bangsa dan negara.

Berikut jenis-jenis kekerasan seksual yang masih sering terjadi pada anak Indonesia.

Tabel 1.1
Data Kasus Pengaduan Kekerasan Seksual Pada Anak Sejak Tahun 2018-2021 di Indonesia

No	Kasus Perlindungan Anak	Tahun				Jumlah
		2018	2019	2020	2021	
1.	Anak Sebagai Korban Kekerasan Seksual (Pemerksaan/Pencabulan)	182	190	419	859	1650
2.	Anak Dengan HIV/AIDS dan Penyakit Menular Lainnya	6	5	0	1	12
3.	Anak Sebagai Korban Kekerasan Psikis (Ancaman, Intimidasi, dsb)	51	32	119	28	230
4.	Anak Korban Pornografi dari Media Sosial	134	148	91	345	718

Sumber: Bank Data KPAI 2018-2021

Menurut Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 kekerasan terhadap anak adalah setiap perbuatan terhadap anak yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, psikis, seksual, pelantaran, termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan dengan cara melawan pemerintah. Oleh karena itu, untuk meminimalisir kasus kekerasan terhadap anak, negara melalui pemerintah memberikan payung hukum dengan menuangkan kebijakannya dalam Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yang menjelaskan bahwa anak merupakan penerus bangsa yang menjadi tolak ukur dalam melangsungkan kehidupan manusia. Pemerintah Indonesia menjamin bahwa setiap anak mempunyai hak yang sama, baik hak dari segi perlindungan, kesehatan dan pendidikan, agar anak dapat hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, sehingga hak tersebut dapat berjalan dengan normal. Setiap Orang dilarang menempatkan, membiarkan, melakukan, menyuruh melakukan, atau turut serta melakukan Kekerasan terhadap Anak, orang yang melanggar ketentuan tersebut akan dikenakan sanksi tegas berupa tindak pidana.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Banyaknya permasalahan kekerasan seksual pada anak dan menindaklanjuti Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perlindungan Anak dan Perempuan Korban Kekerasan, maka dibentuklah sebuah lembaga independen. Lembaga ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pemantauan pelaksanaan perlindungan anak dan memberikan dukungan kepada pemerintah daerah yaitu, Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah. Selanjutnya dikeluarkannya Peraturan Daerah Kabupaten Lombok Tengah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kabupaten Layak Anak, sebagai salah satu usaha dalam rangka memberikan perlindungan dan memenuhi hak anak di daerah. Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana berperan salah satunya memberikan rasa nyaman untuk korban dengan upaya pemberdayaan, reintegrasi, dan perlindungan. Dengan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP). Pelayanan yang diberikan berupa sosialisasi pencegahan, koordinasi dan sinkronisasi lintas sektor, serta pertemuan gugus kabupaten layak anak. Pelayanan yang diberikan dan terus dilakukan berupa sosialisasi maupun menjalin kerjasama dengan instansi terkait lainnya untuk menekan angka kekerasan seksual pada anak yang terjadi. Namun upaya-upaya yang dilakukan dirasakan belum membuahkan hasil yang optimal dikarenakan masih banyak ataupun tingginya kasus kekerasan seksual pada anak yang terjadi khususnya di Kabupaten Lombok Tengah itu sendiri. Responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak harus benar-benar menjadi perhatian khusus bagi pemerintah dalam rangka memprioritaskan masalah anak dan juga masyarakat diharapkan dapat berperan aktif dalam pencegahan kasus kekerasan seksual pada anak ini. Adapun faktor penghambat responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah

Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak yakni kurangnya sumber daya manusia, keterbatasan anggaran dan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Penelitian pertama, yaitu penelitian Verenica Nefa Astirani, 2022/Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Mengatasi Kekerasan Pada Anak di Kabupaten Bengkulu Utara, Deskriptif Kualitatif. Dalam pencegahan kekerasan terhadap anak di Kabupaten Bengkulu Utara, kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak masih di bawah standar. Minimnya sumber daya manusia dan adanya sumber daya manusia dengan latar belakang yang tidak sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki menjadi indikatornya. Faktor penghambat dalam mengatasi kekerasan pada anak yaitu tenaga sumber daya manusia yang masih dinilai kurang, sarana dan prasarana yang masih kurang memadai. Upaya yang dilakukan yaitu melakukan sosialisasi tentang pencegahan kekerasan terhadap anak, upaya terhadap sumber daya manusia, memaksimalkan perbaikan terhadap sarana dan prasarana. Penelitian kedua oleh Erna Puji Lestari, Ida Hayu Dwimawanti, Tri Yuniningsih, Dyah Lituhayu, 2022/ Evaluasi Kebijakan Perlindungan Anak Korban Kekerasan di Kota Semarang, Deskriptif Kualitatif. Layanan perlindungan hukum telah menawarkan bantuan, tetapi proses hukum berjalan lambat dan tidak semua anak korban kekerasan mendapatkan keadilan hukum. Kurangnya edukasi masyarakat tentang penyuluhan pencegahan kekerasan terhadap anak mengindikasikan bahwa efektivitas pencegahan kekerasan belum maksimal. Faktor penghambat yaitu sumber daya yang masih kurang, karakteristik organisasi pelaksana di bagian kultur penegak hukum, lingkungan sosial, politik dan ekonomi. Terakhir penelitian oleh Desty Lestari, M. Rijal Amirulloh, Dine Meigawati, 2021/ Efektivitas Kinerja P2TP2A Dalam Penanganan Kekerasan Seksual Anak di Kota

Sukabumi, Deskriptif Kualitatif. Efektivitas kinerja dapat dikatakan baik walaupun belum optimal, sumber daya P2TP2A dapat dikatakan kurang efektif, karena keterbatasan SDM pada tenaga ahli penanganan kasus yakni psikolog dan pengacara.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Adapun peneliti menemukan beberapa letak perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan pada teori yang digunakan menjadi pedoman. Dalam penelitian terdahulu secara berurutan menggunakan teori Kinerja, teori Evaluasi Kebijakan dan teori Efektivitas. Dari penelitian sebelumnya perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian dimana peneliti melakukan penelitian di Kabupaten Lombok Tengah sedangkan penelitian lainnya dilaksanakan pada lokasi berbeda, selanjutnya perbedaan terletak pada fokus penelitian dimana pada penelitian sebelumnya secara berurutan fokus pada kinerja, fokus pada evaluasi kebijakan dan fokus pada efektivitas berbeda dengan yang peneliti lakukan yaitu fokus pada responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini yaitu untuk memperoleh gambaran responsivitas, faktor penghambat dan upaya Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak.

II. METODE

Penelitian ini mendeskripsikan responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak menggunakan teori responsivitas menurut Zeithaml dalam buku Hardiyansyah tahun 2018 yang terdiri dari indikator teori merespon setiap pemohon, cepat, tepat, cermat, ketepatan waktu, merespon setiap keluhan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif

dan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak menggunakan teori responsivitas menurut Zeithaml dalam buku Hardiyansyah tahun 2018 yaitu merespon setiap pemohon, cepat, tepat, cermat, ketepatan waktu, merespon setiap keluhan.

3.1 Merespon setiap pemohon

Indikator ini terdiri dari sikap dan komunikasi yang positif dari pemberi layanan dan termasuk menanggapi setiap klien atau pemohon yang meminta layanan. Sikap sistem dalam menyediakan layanan ini terlihat, misalnya, dalam pertimbangan dan kebaikan staf untuk semua penerima layanan.

a. Sikap

Dalam menjalankan tugas pokok Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah khususnya dalam hal pelayanan harus menjadi *point* penting tersendiri. Banyak masyarakat yang mengeluh akan hal itu, seperti contoh adanya oknum pegawai di salah satu dinas dalam hal pelayanan tidak menunjukkan sikap yang kurang baik, seperti acuh tak acuh dalam melayani keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwasanya sikap daripada pegawai dalam hal menanggapi keluhan ataupun melayani kebutuhan masyarakat sudah baik dan juga didukung oleh pernyataan yang diberikan oleh masyarakat pada saat melapor. Hal demikian menggambarkan kesesuaian antara pemohon/pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan.

b. Komunikasi

Dalam menanggapi setiap pemohon atau pelapor, dinas harus bisa menciptakan komunikasi yang baik dengan masyarakat tujuannya agar terciptanya situasi pelayanan yang nyaman baik dari pegawai dinas maupun dari masyarakat itu sendiri. Salah satu jenis *output* dari komunikasi yang baik adalah terciptanya kejelasan akan informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwasanya pegawai berusaha agar penyampaian yang diberikan dapat dipahami oleh masyarakat, mengingat tidak sedikit masyarakat yang masih kurang akan pengetahuan dan peraturan-peraturan baru, dan dalam hal ini pegawai mampu mencapai titik kejelasan dan mampu membangun komunikasi yang baik ke masyarakat.

3.2 Cepat

Petugas dan perangkatnya menyediakan layanan dengan cepat. Ketika menanggapi pertanyaan atau permintaan konsumen, petugas harus sigap dan tulus.

a. Kesigapan

Dalam hal penentuan keputusan akhir atau hasil yang ditujukan kepada masyarakat sangat bergantung pada penanganan yang diberikan. Mengingat lagi jenis laporan yang diajukan menyangkut masa depan perempuan dan anak, semakin cepat ditangani maka keadilan anak akan semakin cepat di dapatkan. Dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwasanya setiap ada laporan yang masuk tentunya direspon baik oleh dinas, selain itu penanganan yang diberikan juga secara maksimal dilakukan akan tetapi terlihat kendala karena kurangnya SDM yang membuat banyak kasus diluar sana yang belum terjamah sehingga membuat banyak anak yang belum mendapatkan keadilan. Selain itu proses penanganan yang tidak bisa sampai akhir dikarenakan dinas yang belum mempunyai tenaga kerja yang tersertifikasi mediator untuk tahap sidang korban. berikut peneliti

melampirkan daftar pegawai pada UPTD PPA (penanganan) dan pada bidang PPA (pencegahan).

Tabel 4.4
Daftar pegawai DP3AP2KB pada Bidang PPA dan UPTD PPA

DAFTAR PEGAWAI			
No	Bidang PPA	No	UPTD PPA
1.	Kepala Bidang PPA (Hj. Baiq Rohati, S.Kep)	1.	Kepala UPTD PPA (Ashab, SH)
2.	Penggerak Swadaya Masyarakat Ahli Muda (Lukman Jaya, S.Kep)	2.	Kepala Subbagian Tata Usaha UPTD (Ahmad Yani, SE)
3.	Pengelola Pemberdayaan Perempuan dan Anak (Desivia Puspa E, A.Md.Keb)	3.	Pengelola Pemberdayaan Perempuan dan Anak (Muslihan, SKM)
4.	KUPT.PKB.Kecamatan Batukliang Utara (Lalu Muhdar, S.sos)		

Sumber: LKj-IP DP3P2KB Lombok Tengah 2021

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan serta observasi langsung peneliti menyimpulkan bahwa dinas belum sigap dalam menanggapi kasus-kasus yang terjadi dikarenakan adanya kendala pada kurangnya sumber daya manusia baik pada pencegahan maupun penanganan.

b. Ketulusan

Bentuk ketulusan dari suatu pegawai dapat dilihat dari bagaimana tindakan ataupun hasil yang mereka capai selama melakukan pelayanan, terlebih lagi jika berbicara tentang perempuan dan anak yang pada hakikatnya perlu mendapatkan perlindungan khusus baik dari masyarakat, pemerintah serta bangsa dan negara. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti

menyimpulkan bahwa pegawai menunjukkan sifat yang tulus dalam melayani dibuktikan dengan pegawai yang ikhlas dan mau bekerja di luar jam kantor bahkan di hari libur.

3.3 Tepat

Petugas dan perangkat memberikan layanan sesuai kebutuhan. Agar tidak ada ketidakadilan dalam layanan yang diterima dan agar tidak ada kesalahan penyajian, layanan harus diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

a. Kesesuaian prosedur

SOP adalah standar pedoman tertulis yang biasa diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan, penanganan akan suatu sasaran tertentu. Dibentuk agar pelayanan yang diberikan tepat dan tidak salah sasaran, untuk prosedur yang diterapkan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah ini berpedoman pada Peraturan Bupati Kabupaten Lombok Tengah Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesejahteraan Sosial Anak Integratif yang menyediakan layanan berupa: pengaduan masyarakat, penjangkauan korban, pendampingan anak korban, saksi dan anak rentan, pendampingan kelompok berisiko, layanan data dan informasi dan layanan rujukan. Di Dalam PKSAI juga terdiri struktur organisasi yang terdiri dari:

- a. Pembina
- b. Pengarah
- c. Forum koordinasi layanan
- d. Forum koordinasi teknis layanan
- e. Sekretariat yang terdiri dari berbagai divisi yaitu
 1. Divisi pelayanan dan perlindungan
 2. Divisi pengaduan, data dan informasi

Tujuan dibentuknya Peraturan Bupati Kabupaten Lombok Tengah Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesejahteraan Sosial Anak Integratif ini untuk:

- a. Mengurangi jumlah anak yang mengalami kesulitan dalam kesejahteraan sosial
- b. Membantu keluarga yang rentan menjadi lebih tangguh
- c. Menawarkan basis data dan informasi tentang kesejahteraan sosial anak
- d. Mengintegrasikan peningkatan kualitas bagi mereka yang memiliki masalah terkait kesejahteraan sosial anak.

Gambar 4.3
Alur Layanan Respon Kasus



Sumber: Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 17 Tahun 2019 tentang PKSAI

Berdasarkan gambar diatas bahwasanya untuk alur layanan respon kasus dimulai dari datangnya pelapor atau pemohon ke UPTD PPA khususnya bagian penanganan diterima oleh pegawai selanjutnya mengisi buku tamu yang berisi tujuan pelapor atau pemohon selanjutnya dilayani oleh pegawai sebagaimana mestinya selanjutnya mengunjungi rumah atau tempat tinggal korban hingga melakukan layanan dalam jaringan yang bertujuan untuk memfasilitasi selama pelayanan.

Sedangkan untuk Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah

mempunyai SOP penanganan kekerasan terhadap anak dan perempuan dan tetap berpedoman pada alur layanan respon diatas seperti berikut:

- a. Mengumpulkan pengaduan tentang kekerasan terhadap perempuan dan anak dari korban, media, masyarakat, dan pihak-pihak lain.
- b. Jika terhadap perempuan, menugaskan Kasubbid PP untuk membuat konsep surat yang ditujukan kepada SKPD terkait, dan jika terhadap anak, menugaskan Kasi PA untuk melakukan hal yang sama.
- c. Membuat surat kepada SKPD terkait yang menawarkan layanan pengaduan tentang pengaduan kekerasan terhadap perempuan dan anak.
- d. Jika draft surat tidak benar, kembalikan kepada kepala seksi untuk diperbaiki. Jika sudah benar, paraf dan kirimkan ke Kepala DPPPAPKB Lombok Tengah jika surat tersebut ditujukan untuk anak, dan Kepala BPPPAKB NTB jika ditujukan untuk perempuan.
- e. Jika surat tersebut berkaitan dengan anak, tandatangi dan kirimkan ke Bidang PPA DPPPAPKB Lombok Tengah; jika berkaitan dengan perempuan, kirimkan ke Bidang PPA BPPPAKB NTB.
- f. Jika menyangkut anak, meminta Bagian PPA untuk mengirimkannya ke SKPD terkait yang menyediakan layanan. Jika terhadap perempuan, tugaskan Kepala Subbid PP untuk mengirimkannya ke SKPD terkait yang menyediakan layanan.
- g. Menyampaikan ke SKPD yang menangani pengaduan.
- h. Menanggapi korespondensi dan menawarkan bantuan sosial, bantuan hukum, dan layanan pengaduan.
- i. Jika kasus tersebut tidak ditindaklanjuti lebih lanjut, saran-saran diberikan untuk reintegrasi sosial dan penyatuan kembali serta bimbingan tambahan, dan jika kasus tersebut ditindaklanjuti lebih lanjut, upaya-upaya dilakukan dengan bantuan hukum.

- j. Membawa korban kembali ke tempat asalnya.
- k. Korban kembali ke tempat asal mereka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Sekretaris Dinas menyimpulkan bahwa pegawai patuh dan taat dalam mengikuti prosedur yang ada dan tidak melakukan tindakan-tindakan menyimpang selama pelayanan, pernyataan tersebut didukung juga dengan pengakuan dari masyarakat yang melapor bahwasanya setiap pelayanan yang diterima bersifat gratis.

b. Tidak terjadi kesalahan

Dalam pelayanan yang disediakan dari dinas kepada masyarakat diharapkan tidak terjadi kesalahan karena jika terjadi kesalahan maka berakibat fatal karena ini berkaitan dengan masa depan korban contohnya anak-anak dan perempuan.

3.4 cermat

Petugas/aparatur memberikan pelayanan dengan fokus dan sungguh-sungguh dalam melayani.

a. Fokus

Fokus merupakan kemampuan seseorang untuk dapat konsentrasi akan suatu objek, adapun *output* dari fokus dapat dilihat dari kesesuaian dalam menyelesaikan tugas dan tentu terjadinya peningkatan produktivitas yang dihasilkan. Sesuai dengan indikator ini berikut kutipan wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Ashab, SH selaku Kepala UPTD PPA Lombok Tengah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwasanya pegawai berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat, meskipun memang jumlah pegawai tidak sebanding dengan jumlah pengaduan yang harus dilayani. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Sukandar dalam hal ini menjabat sebagai Kepala Dusun salah satu desa di Lombok Tengah yakni Desa Kawo dalam rangka membandingkan pendapat bahwasanya meskipun terdapat kekurangan

personil atau pegawai dalam melayani, pegawai dapat bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan mampu menyelesaikan tugas tersebut sesuai dengan yang diharapkan.

b. Kesungguhan

Sungguh berarti melakukan sesuatu dengan benar. Kesungguhan juga bisa dilihat dari cara seseorang mengerjakan sesuatu. Kesungguhan dinas dalam hal pencegahan maupun pelayanan dapat dilihat dari upaya-upaya apa saja yang dilakukan seperti sosialisasi kepada masyarakat, membuat program kesejahteraan anak dan juga saling mengkoordinasi dengan dinas terkait pemecahan masalah secara bersama-sama. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung peneliti menyimpulkan bahwa kesungguhan dinas terlihat dari tindakan yang dilakukan baik itu dalam hal memperjuangkan hak korban serta membantu proses pemulihan fisik, psikis dan psikologis bagi korban dan keluarga.

3.5 Ketepatan waktu

Petugas dan perangkat memberikan layanan pada saat yang tepat. Menurut Hardiyansyah (2018), memberikan layanan pada waktu yang tepat berarti layanan tersebut bisa dilaksanakan dan diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

a. Jangka waktu pelayanan

Ketepatan waktu didefinisikan perhitungan waktu yang dibutuhkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat, baik yang dibutuhkan oleh pegawai seperti kepala UPTD PPA maupun tenaga lain seperti psikolog dan juga bidan. Pernyataan pelayanan dengan waktu yang tepat mengacu pada pelayanan yang diberikan tepat waktu atau tidak menunda-nunda untuk menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Ketepatan waktu menjadi hal yang sangat penting, sebab jika terlambat akan berdampak serius terhadap korban.

Adapun dalam hal pelayanan penanganan dilakukan pada UPTD PPA Lombok Tengah yang berhadapan dengan Polres Lombok Tengah, untuk pelaporan kasus

dilakukan setiap hari dan jika ada kasus kekerasan maka langsung pada hari itu turun ke lapangan untuk mengunjungi korban dan dilakukannya visum untuk pembuktian, setelah itu diadakan mediasi antar pihak jika bisa selesai secara keluarga maka selesai di UPTD PPA tersebut namun jika ingin melanjutkan ke ranah hukum maka UPTD mengarahkan ke pihak Kepolisian. Berikut juga peneliti lampirkan pelaksanaan kegiatan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) yang dilakukan oleh LPA yang berpedoman pada Perda Nomor 3 tahun 2009 tentang Perlindungan Anak dan Perempuan Korban Kekerasan dibawah ini:

1. Pemetaan masalah

Dilakukan dengan identifikasi masalah, memetakan masalah, analisi pemecahan masalah serta monitoring dan evaluasi.

2. Penanganan kasus

Mulai dari tahan primer untuk pencegahan, sekunder untuk penanganan anak dan perempuan rentan dan terakhir tersier untuk penanganan kasus yang sudah terjadi.

3. Layanan yang terintegrasi

Dimulai dari anak dan keluarga selanjutnya ke layanan desa diantaranya LRRS/LKSA/PONPES, Forum Anak, Bale Mediasi, dan LPAD, berlanjut ke layanan kabupaten yakni Dinsos, UPTD PPA, DIKBUD, DINKES, DUKCAPIL, dan terakhir Jejaring.

Berdasarkan hasil wawancara bahwasanya peneliti dapat menyimpulkan ketepatan/kurun waktu pelayanan yang diberikan pegawai dilaksanakan dengan tepat waktu. Kemudian berikut peneliti lampirkan tabel evaluasi capaian kinerja sasaran dinas tahun 2021 berikut ini:

Tabel 4.5
Tabel Evaluasi Capaian Kinerja Sasaran Tahun 2021

No	Indikator Kinerja	Satuan	Target	Realisasi	%	Realisasi Tahun Sebelumnya (2020)	Sumber Data
1	Persentase penanganan laporan tindak kekerasan terhadap anak	%	100	100	100	100	DP3AP2KB
RATA-RATA					100%	KRITERIA: BAIK	

Sumber: LKJ-IP DP3AP2KB Tahun 2021

Berdasarkan tabel tersebut menggambarkan bahwa penjelasan pencapaian indikator kinerja diatas, yaitu persentase penanganan laporan tindak kekerasan terhadap anak adalah 100% dengan pengertian dari 27 kasus yang terlapor dapat ditangani semua. Tabel berikut sekaligus menjadi data pendukung bahwa ketepatan waktu dinas dalam menangani kasus sudah sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

b. Kedisiplinan

Kedisiplinan menjadi salah satu faktor penting selama bekerja, jika seseorang bisa disiplin maka pekerjaan ataupun sesuatu yang dikerjakan bisa terlaksana sesuai rencana. Mengingat pegawai dalam hal ini yang harus *stand by* di kantor menunggu laporan dari masyarakat menjadikannya perlu diperhatikan secara khusus. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Baiq Sri Hastuti Handayani, SH sebagai Kepala Dinas Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa kedisiplinan pegawai tetap dijunjung tinggi dibuktikan dengan datang ke kantor tepat waktu dan bahkan mau bekerja di jam istirahat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil observasi peneliti selama melakukan penelitian dan juga pernyataan dari masyarakat.

3.6 Merespon setiap keluhan

Petugas dapat menangani masalah pelanggan, dan penyedia layanan memberikan akses kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

a. Tersedianya akses pengaduan

Perlunya akses pengaduan sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar masyarakat tahu kemana arah melapor, akses pengaduan tentunya harus memenuhi beberapa indikator penting salah satunya adalah peletakan akses yang strategis. Tersedianya UPTD PPA yang mulai diresmikan pada bulan Januari tahun 2022 lalu tentunya memudahkan masyarakat dalam pelaporan, terlebih lagi posisi daripada UPTD PPA yang berhadapan dengan Polres Lombok Tengah membuat masyarakat tidak asing akan tempat itu, selain itu tersedianya kontak pelaporan jika pelapor tidak sempat ke kantor bisa dilakukan melalui *via-whatsapp*. Adapun berikut peneliti sajikan data kasus kekerasan pada anak Kabupaten Lombok Tengah pada tahun 2021 dan 2022 seperti berikut ini:

Tabel 4.6

Perbandingan Data Kekerasan pada Anak di Kabupaten Lombok Tengah

NO	JENIS KEKERASAN	TAHUN	
		2021	2022
1.	Seksual	21	34
2.	Psikis	-	-
3.	Fisik	5	11
4.	Penelantaran	1	-
JUMLAH		27	45

Sumber: LKj-IP DP3AP2KB

Dari tabel diatas menggambarkan bahwa kasus kekerasan seksual, psikis, fisik dan penelantaran anak yang terlapor pada tahun 2021 terdapat 27 kasus kekerasan dan

pada tahun 2022 terjadi kenaikan menjadi 45 kasus kekerasan. Kemudian melihat dari tabel tersebut peneliti melakukan wawancara dengan Kepala UPTD PPA Lombok Tengah Bapak Ashab, SH terkait kenaikan kasus tersebut. Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwasanya dinas sudah menyediakan akses pengaduan untuk masyarakat baik itu kantor penerima layanan dan juga kontak *whatsApp* untuk pelaporan yang bersifat online. Hal demikian tentunya dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam pelaporan

b. Solusi konflik/penanganan keluhan kenyamanan

Keputusan akhir dari penanganan biasanya menghasilkan solusi-solusi yang sudah dibicarakan secara bersama-sama. Solusi tersebut diharapkan menjadi penyelesaian yang membawa kebaikan bagi semua orang. Untuk UPTD PPA sendiri selalu menawarkan solusi akan permasalahan yang dirasakan masyarakat contohnya tentang kekerasan seksual pada anak maka UPTD PPA dan juga dinas terkait seperti LPA saling bekerja sama untuk menemukan solusi yang terbaik

Selain itu solusi dan upaya yang diberikan dinas yakni melakukan kegiatan pendampingan terhadap anak yang menjadi korban kekerasan seperti berikut ini:

Tabel 4.7
Pendampingan Terhadap Anak

NO	TEMPAT PENDAMPINGAN	KEGIATAN
1.	Unit PPA Lombok Tengah	Pendampingan
2.	Bhabinsa dan Bhabinkamtibmas se Lombok Tengah	Pendampingan
3.	RSUD Lombok Tengah	Pendampingan Visum
4.	Kecamatan	Koordinasi
5.	Kantor Desa	Koordinasi

6.	Rumah Korban	Penjangkauan
----	--------------	--------------

Sumber: Laporan Kegiatan DP3AP2KB Lombok Tengah

Berdasarkan wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwasanya dinas mampu memberikan solusi terbaik bagi korban akan keluhannya. Selain itu didukung juga dengan adanya proses pendampingan dari awal kasus hingga selesai.

3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dibentuknya lembaga independen yang menangani permasalahan anak dan perempuan tentunya sangat penting dan membantu, hal demikian dapat digambarkan dari terbantunya masyarakat baik dalam proses pencegahan maupun penanganan. Peneliti menemukan fakta bahwa kekurangan yang masih terjadi hingga saat ini dipacu oleh kurangnya pegawai dan sarana prasarana yang ada, sehingga hal demikian berdampak pada implemementasi suatu program apakah bisa terlaksana dengan baik atau tidak, sama halnya dengan penelitian-penelitian sebelumnya bahwasanya masalah-masalah berikut merupakan masalah yang masih belum bisa teratasi dengan baik pada tiap daerah.

IV. KESIMPULAN

Responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak berdasarkan indikator teori yang digunakan secara keseluruhan sudah baik tapi belum optimal, hal demikian dibuktikan dengan belum terpenuhi indikator kesigapan. Namun secara keseluruhan Responsivitas dinas sudah baik didukung dengan capaian kinerja sasaran pada tahun 2021 100% yang menggambarkan sebanyak 27 kasus yang terlapor dapat ditangani semua, selain itu adanya pendampingan terhadap anak yang dilakukan oleh dinas menjadi salah satu bentuk responsivitas dinas tersebut. Adapun faktor-faktor penghambat responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah dalam mengatasi

kekerasan seksual pada anak seperti berikut ini: Kurangnya tenaga sumber daya manusia baik pada bidang pencegahan maupun penanganan, kelengkapan sarana dan prasarana yang masih kurang, anggaran yang masih terbatas. Upaya yang dilakukan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak: upaya terhadap sumber daya manusia, melengkapi dan memaksimalkan perbaikan terhadap sarana dan prasarana dan mengakomodir pendanaan dalam DPA

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni pada subjektivitas peneliti yang tinggi dan tidak konsistennya jawaban dari narasumber.

Arah Masa Depan Penelitian (*future word*). Penulis dapat memfokuskan Responsivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mengatasi kekerasan seksual pada anak dan diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi pemerintah daerah dan masyarakat kedepannya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada pegawai yang ada pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Lombok Tengah Provinsi Nusa Tenggara Barat serta seluruh pihak yang memabntu selama pelaksanaan penelitian ini berlangsung.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gosita, Arief. 1988. *Masalah Perlindungan Anak*. Jakarta: Akademika Pressindo.

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Huraerah, A. 2006. *Kekerasan Terhadap Anak*. Cijambe Indah, Ujung Berung Bandung: Nuansa Komp.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Hutasoit. 2011. *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Magna Script Publishing.
- Ismantoro, Dwi Yuwono. 2015. *Penerapan Hukum Dalam Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Nasir Djamil. 2013. *Anak Bukan Untuk Dihukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Soekanto, Soerjono. 2009. *Sosiologi Keluarga*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Cv.
- Sutrisno Hadi.1986. *Statistik II*, Yogyakarta : UGM Press.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta: Grasindo.
- Waluyadi, 2009. *Hukum Perlindungan Anak*, Bandung: CV Mandar Maju.

