



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 936-949

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Medan dalam Penanganan Kekerasan Fisik Terhadap Perempuan Dalam Rumah Tangga Di Kota Medan

Dinda Dwi Tasya<sup>1✉</sup>, Siti Hazzah Nur<sup>2</sup>

Universitas Sumatera Utara

Email: [dindadt1305@gmail.com](mailto:dindadt1305@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Kekerasan terhadap perempuan dalam rumah tangga masih menjadi permasalahan yang sulit ditangani hingga saat ini. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Medan dalam Penanganan Kekerasan Fisik terhadap Perempuan dalam Rumah Tangga di Kota Medan sehingga dapat menurunkan angka kekerasan terhadap perempuan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Adapun data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan indikator kinerja organisasi oleh Dwiyanto, yang terbagi atas produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas P3APM Kota Medan sudah cukup baik namun belum maksimal akibat dari keterbatasan anggaran bagi dinas sehingga menghambat pelaksanaan kegiatan atas program penanganan, serta akibat dari terbatasnya sumber daya manusia dalam menangani masalah kekerasan terhadap perempuan di Kota Medan menjadi penghambat dalam efektifitas dan efisiensi penanganan kasus-kasus yang ada di Dinas P3APM Kota Medan khususnya kasus kekerasan fisik dalam rumah tangga.

Kata Kunci: *Kinerja, Feminisme, Gender*

## Abstract

Domestic violence against women is still a difficult problem to deal until today. This study aims to describe how the performance of the Office of Women's Empowerment, Child Protection, and Community Empowerment in Medan City to Handling Physical Abuse against Women in the Household in Medan City so that can reduce the number of domestic violence against women. This research used a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques are carried out by observation, in-depth interviews, and documentation. The data obtained were analyzed using the organizational performance indicator by Dwiyanto, which is divided into productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. The results of the study show that the performance of the Medan P3APM Office is quite good but not optimal, because the lack of budget for the agency which hinders the implementation of activities for handling programs, as well as the lack of human resources in dealing the problem of domestic violence against women in Medan City which is an obstacle to effectiveness and the efficiency of handling cases in the Medan P3APM Office.

Keywords: *Performance, Feminism, Gender*

## PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap perempuan masih menjadi permasalahan yang serius hingga saat ini, bahkan menjadi salah satu isu penting yang harus ditangani pemerintah Indonesia. Perlindungan atas kekerasan terhadap perempuan dalam rumah tangga di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. Hal ini sebagai bentuk upaya pemerintah dalam mencegah dan menangani kasus kekerasan terhadap perempuan, khususnya dalam lingkungan rumah tangga (keluarga). Berdasarkan data yang dirilis Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) lewat Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI PPPA), hingga 1 Januari 2022 terdapat 13.475 kasus kekerasan yang dilaporkan di Indonesia, diantaranya jumlah korban kekerasan terhadap perempuan mencapai 12.463 orang. Berdasarkan data dari SIMFONI-PPA pada tahun 2022 kekerasan terhadap perempuan di Indonesia berdasarkan tempat kejadian diantaranya yaitu; lembaga pendidikan kilat sebesar 0,1%, fasilitas umum sebesar 11,6%, sekolah 3,9%, tempat kerja sebesar 1,5%, rumah tangga sebesar 57,7% dan lainnya sebesar 25,2%. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa kekerasan terhadap perempuan di Indonesia di dominasi pada lingkungan rumah tangga. Sejumlah program pelayanan telah dibuat oleh pemerintah guna menangani tingginya kasus kekerasan terhadap perempuan di Indonesia. Salah satunya adalah inovasi pelayanan call center Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) 129 yang dibuat oleh Kementerian PPPA dan dapat melayani 24 jam, dimana para korban kekerasan dapat

melaporkan kekerasan yang dialami atau diketahui melalui media online sehingga memudahkan korban untuk melapor dan mendapatkan pendampingan terhadap kekerasan yang dialami tanpa harus datang langsung ke lokasi instansi yang menaungi layanan pengaduan.

Perlindungan perempuan dan anak terhadap kekerasan di Provinsi Sumatera Utara telah diatur dalam Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan. Dimana Perda ini mengatur penanganan berkelanjutan dari korban perempuan dan anak yang mengalami kekerasan. Berdasarkan data dari Satuan Informasi Gender dan Anak (SIGA) Provinsi Sumatera Utara, jumlah korban kekerasan terhadap perempuan yang terjadi di Sumatera Utara pada tahun 2022 sebanyak 1.495 orang.

Tabel 1 Data Kekerasan Terhadap Perempuan Di Beberapa Kabupaten atau Kota Di Sumatera Utara Tahun 2022

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Kasus
1	Kabupaten Samosir	13
2	Kota Tebing Tinggi	135
3	Kota Medan	173
4	Kota Binjai	39
5	Kabupaten Deli Serdang	120
6	Kabupaten Karo	30
7	Labuhan Batu Utara	68
8	Labuhan Batu Selatan	32
9	Serdang Bedagai	25
10	Kabupaten Dairi	46

Sumber: SIGA Provsu, 2022

Tabel 1 merupakan data dari beberapa Kabupaten atau Kota yang ada di Provinsi Sumatera Utara, dapat dilihat juga bahwa jumlah tertinggi korban kekerasan terhadap perempuan di Sumatera Utara di dominasi oleh Kota Medan. Kota Medan menjadi salah satu kota yang mewakili banyaknya korban kasus kekerasan terhadap perempuan, berdasarkan data Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat (DP3APM) Kota Medan, pada tahun 2021 jumlah kasus kekerasan terhadap Anak di Kota Medan berjumlah 109 dan kasus terhadap perempuan berjumlah 100 orang, serta pada tahun 2022 berjumlah 173 orang. Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan kasus yang cukup tinggi dibandingkan tahun sebelumnya. Dari total

tersebut diantaranya adalah kasus kekerasan fisik dalam rumah tangga yang berjumlah 40 orang termasuk korban anak, dan yang tidak melanjutkan laporannya berjumlah 12 orang.

Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Medan merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal melindungi dan menangani masalah kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Medan. Adapun dalam penelitian ini, pelayanan publik yang diberikan yaitu melayani segala pengaduan bagi perempuan-perempuan yang mengalami kekerasan maupun masyarakat yang mengetahui adanya kekerasan terhadap perempuan di lingkungannya. Namun berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, program pemberdayaan masyarakat bagi perempuan korban kekerasan khususnya kekerasan dalam rumah tangga di Kota Medan belum terlaksana hingga saat ini. Hal ini dikarenakan anggaran untuk menangani kasus kekerasan terhadap perempuan tersebut belum memadai.

Salah satu bentuk program kegiatan yang diberikan Dinas P3APM Kota Medan dalam menangani kekerasan terhadap perempuan yaitu tersedianya Mobil Perlindungan Perempuan dan Anak (Molin) dan Motor Perlindungan Perempuan dan Anak (Torlin). Program ini merupakan program unggulan dari Dinas P3APM Kota Medan sebagai bentuk penanganan dan perlindungan bagi perempuan yang menjadi korban kekerasan di Kota Medan. Molin dan Torlin diadakan dengan maksud untuk menghadirkan peran Pemerintah secara langsung dan nyata dalam menangani dan mencegah kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, serta diharapkan mampu meningkatkan efektifitas, penjangkauan, pencegahan, dan penanganan perempuan dan anak korban kekerasan. Program Molin dan Torlin Dinas P3APM Kota Medan sudah cukup memadai sebagai fasilitas dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan di Kota Medan. Namun berdasarkan hasil observasi peneliti, supir Molin dan Torlin yang seharusnya bertugas dan selalu siap sedia di kantor Dinas P3APM Kota Medan justru lebih sering tidak terlihat, sehingga sedikit menghambat penanganan kasus ketika dibutuhkan untuk menjangkau korban yang bersifat mendadak atau urgensi.

Merujuk pada data kekerasan terhadap perempuan di Kota Medan, Dinas P3APM Kota Medan memiliki peran penting dalam pencegahan dan perlindungan terhadap perempuan dari tindak kekerasan. Namun pada kenyataannya sosialisasi pencegahan tindak kekerasan terhadap perempuan di Kota Medan masih belum merata, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bagaimana mencegah terjadinya kekerasan dan informasi bahwa korban dapat melaporkan dan mendapatkan pelayanan ketika masyarakat tersebut mengalami kekerasan. Hal ini tentu menjadi bukti bahwa kurangnya pendekatan yang

dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat (P3APM) Kota Medan kepada masyarakat.

Selain itu berdasarkan observasi peneliti, website Sistem Informasi Gender dan Anak (SIGA) Kota Medan serta website DP3APM Pemko Medan sebagai pusat layanan informasi dan layanan pengaduan bagi masyarakat maupun korban justru sangat minim informasi. Seharusnya website ini menjadi alternatif lain yang dapat dilakukan untuk mensosialisasikan pencegahan dan perlindungan terhadap perempuan dari tindak kekerasan di Kota Medan. Bahkan pada saat masyarakat mencoba menghubungi call center yang tertera di website juga tidak mendapatkan respon apapun. Hal ini juga membuktikan bahwa tidak adanya keterbukaan informasi tentang program perlindungan bagi korban, terutama korban kekerasan terhadap perempuan dalam rumah tangga.

Masalah senada juga dituangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Depi Nuryani, dkk (2021) yang menyimpulkan bahwa masih banyak kendala maupun hambatan dalam melaksanakan kinerja seperti kendala dalam penanganan kasus dan kurangnya sosialisasi untuk masyarakat sehingga masyarakat belum memahami kinerja yang sudah diterapkan. Selain itu, ada pula penelitian Disya Anggreni & Harapan Tua (2021) terkait dengan kinerja yaitu kinerja yang dihasilkan berdasarkan beberapa wawancara yang dilakukan oleh peneliti sudah cukup baik dan membantu dalam memberikan pelayanan dan menanggapi aduan-aduan yang masuk dan berkembang di masyarakat. Namun dalam beberapa aspek masih kurang maksimal karena masih ditemukannya beberapa pelayanan yang belum optimal dalam menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi dari dinas DPPP kota Pekanbaru.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk menetapkan judul penelitian yaitu "Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Medan Dalam Penanganan Kekerasan Fisik Terhadap Perempuan Dalam Rumah Tangga di Kota Medan".

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif dengan pendekatan analisis Kualitatif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diteliti dengan menggambarkan keadaan sekitar melalui objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Medan yang berada di Jl. Jenderal Besar A.H. Nasution No.112, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara. Lokasi ini menjadi lokasi penelitian berlandaskan bahwa Dinas Pemberdayaan Perempuan,

Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Medan sebagai instansi yang menangani permasalahan kekerasan terhadap perempuan, dimana angka kekerasan itu sendiri masih cukup tinggi di Kota Medan.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Sedangkan informan dalam penelitian ini terdiri atas informan kunci, informan utama dan informan tambahan. Dengan menggunakan teknik purposive sampling dan teknik snowball sampling jika informan tertentu menimbulkan informan lain atau tambahan informan diluar dari informan-informan yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga informasi dapat diterima dengan jelas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan kinerja itu berjalan, serta sebagai feedback dalam memperbaiki penampilan kerja dan meningkatkan produktivitas organisasi. Tujuan lain dari penilaian kinerja yaitu untuk menilai kelemahan-kelemahan yang menjadi hambatan dalam kinerja organisasi itu sendiri, sehingga dengan begitu organisasi dapat mencari solusi untuk dapat mengurangi kelemahan-kelemahan tersebut. Berkaitan dengan hal itu, adapun indikator kinerja utama dari Dinas P3APM kota Medan dijelaskan dalam tabel 2 berikut:

Tabel 2 Indikator Kinerja Utama Dinas P3APM Kota Medan

Rencana Kinerja	Indikator Kinerja Individu	Target
Mengoptimalkan pemberdayaan lembaga kemasyarakatan	-Persentase cakupan lembaga kemasyarakat yang berperan aktif dalam pembangunan kota	-100%
	-Rata-rata jumlah kelompok binaan LPM yang berkualitas	-151 kelompok
Meningkatnya implementasi pengarusutamaan gender	-Indeks pembangunan gender	-94,70%
	-Predikat APE	-Pratama
Meningkatnya fasilitas pemenuhan hak anak	-Jumlah kelurahan yang memenuhi indikator kelurahan layak anak	-50%
	-Predikat kota layak anak	-Madya
Meningkatnya pelayanan penyelesaian pengaduan perlindungan perempuan dan anak dari tindak kekerasan	-Rasio KDRT	
	-Persentase cakupan perempuan dan anak korban kekerasan yang mendapatkan penanganan pengaduan oleh petugas terlatih dalam unit pelayanan terpadu.	-0,0024 -100,00%

Terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang efektif dan efisien	Nilai akuntabilitas kinerja instansi	55%
--	--------------------------------------	-----

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Tabel 2 diatas merupakan indikator kinerja utama dari Dinas P3APM kota Medan yang dijadikan sebagai acuan atau tolak ukur dalam mengukur sejauh mana kinerja dinas mampu mencapai target yang telah ditentukan pada satu waktu tertentu. Dalam hal ini, kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Medan dalam penanganan kekerasan fisik terhadap perempuan dalam rumah tangga di kota Medan dapat ditinjau dari indikator-indikator kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006) berdasarkan fenomena di lapangan yaitu sebagai berikut:

#### 1. Produktivitas

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui bahwa pegawai atau staff yang bertugas dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Dinas P3APM Kota Medan hanya berjumlah 6 orang. Hal ini membuktikan bahwa sumber daya manusia pada dinas tersebut terbilang masih kurang memadai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kurangnya sumber daya manusia atau staff yang bertanggung jawab pada penanganan kasus di Dinas P3APM Kota Medan menyebabkan sulitnya menangani kasus pada waktu yang bersamaan. Sehingga terdapat kecenderungan bagi staff atau pegawai yang bertugas untuk memilih penanganan yang lebih urgensi dan mengesampingkan penanganan yang kurang riskan untuk ditangani dengan cepat. Hal ini tentu menyebabkan proses penanganan tidak tepat waktu sehingga tidak efektif dan efisien. Dengan begitu, ini membuktikan tidak maksimalnya kinerja Dinas dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan di Kota Medan.

Menurut Schermeharn dalam Busro (2018:16), produktivitas adalah hasil pengukuran suatu kinerja dengan memperhitungkan sumber daya yang digunakan, termasuk sumber daya manusia. Sejalan dengan pernyataan tersebut, berdasarkan observasi peneliti di dapati satu hari dimana telah dijadwalkan untuk proses penanganan ke polrestabes Medan, namun dikarenakan kepala UPTD PPA mendadak sakit dan salah satu staff juga sakit sehingga jadwal untuk ke polrestabes Medan pada hari tersebut dibatalkan dan dijadwalkan kembali. Hal ini yang kemudian menjadi alasan bahwa penanganan di Dinas P3APM Kota Medan

masih belum maksimal karena kurangnya staff atau pegawai yang bertugas menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Medan.

Berkaitan dengan adanya program yang telah dipaparkan sebelumnya, agar program tersebut dinilai sebagai program yang produktif, maka dilakukanlah suatu sosialisasi. Berkaitan dengan hal ini, pihak Dinas P3APM Kota Medan melakukan sosialisasi dalam bentuk penyebaran brosur. Dalam hal ini, sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas P3APM terkait dengan program tersebut dinilai belum merata dan belum mencapai sasaran yang dituju, hal ini diketahui berdasarkan wawancara dengan informan peneliti yang semuanya menyebutkan bahwa mereka tidak mengetahui adanya sosialisasi dari program tersebut. Oleh sebab itu, perlu adanya inovasi yang mampu menunjang kegiatan sosialisasi tersebut sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait pencegahan dan perlindungan kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Berkaitan dengan proses penanganan dan sumber daya manusia, Dinas P3APM Kota Medan merupakan salah satu dinas yang mendapatkan fasilitas Molin (Mobil perlindungan perempuan dan anak) dan Torlin (Motor perlindungan perempuan dan anak) sebagai bentuk program dari Kementerian Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA). Fasilitas tersebut diharapkan mampu memudahkan dalam proses penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Medan.

Fungsi dari program Molin Torlin itu sendiri yaitu untuk memperluas jangkauan pelayanan penanganan, pencegahan, dan pemberdayaan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak. Sehingga melalui program ini, Kementerian PPA berharap program ini mampu menjangkau korban hingga ke daerah yang sulit dijangkau. Selain itu, salah satu prinsip penjangkauan korban ialah Untuk mempercepat layanan kepada Penerima Manfaat (korban), UPTD PPA dapat berkomunikasi dan berkonsultasi dengan penyelenggara layanan lain (misalnya kepolisian), Satuan Tugas (Satgas) PPA maupun penyelenggara di wilayah (misalnya provinsi atau kabupaten/kota lain) dan berbagai bentuk organisasi partisipasi masyarakat untuk memudahkan dalam menjangkau korban.

Namun pada pelaksanaannya, program molin dan torlin di Dinas P3APM Kota Medan ini masih saja ditemukan hambatan atau kendalanya. Dimana berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, supir molin dan torlin yang sudah ditugaskan justru jarang terlihat di kantor UPTD PPA sehingga ketika mendapati laporan dan penjangkauan mendadak, maka kepala UPTD PPA yang mengendarai molin tersebut. Hal ini menimbulkan kecenderungan bagi kepala UPTD PPA ataupun pegawai lain yang harus menggantikan supir untuk mengendarai molin atau torlin dan menambah beban kerja yang seharusnya bukan menjadi

tanggung jawabnya. Dengan demikian hal tersebut membuktikan bahwa kurangnya sumber daya manusia dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak oleh Dinas P3APM Kota Medan masih menjadi kendala bagi kinerja dinas dalam penanganan tersebut.

## 2. Kualitas Layanan

Menurut L.P. Sinambela (2006:6) Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Angket atau survei kepuasan masyarakat seharusnya bisa menjadi alternatif untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas P3APM Kota Medan khususnya dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan. Namun pada kenyataannya dinas belum ada menyediakan angket atau survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Kepala UPTD PPA Kota Medan diketahui bahwa akibat banyaknya jenis penanganan yang harus ditangani menyebabkan sulitnya mengisi angket karena keterbatasan waktu. Sehingga pegawai atau staff hanya menanyakan saja kepada korban terkait bagaimana pelayanan yang diberikan, serta banyak korban yang justru sulit dihubungi.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa banyak korban atau pelapor yang tidak melanjutkan laporannya, hal ini juga menjadi alasan bahwa masyarakat kurang mempercayakan Dinas DP3APM untuk menyelesaikan masalah kekerasan yang dialami oleh korban. Selain itu, pemberian angket atau survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas P3APM Kota Medan juga perlu dilakukan agar dapat dilihat sejauh mana kualitas layanan pada penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Medan.

## 3. Responsivitas

Respons kepada setiap masyarakat menurut Dwiyanto (2008) berkaitan dengan sikap dari petugas atau aparatur. Zeithaml dkk, dalam Hardiyansyah (2018) menyatakan bahwa responsivitas adalah kerelaan untuk menolong masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu masyarakat dan bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Pegawai atau staff yang bertugas mengeluhkan banyaknya laporan yang akan diproses sembari menerima laporan yang baru masuk. Mereka merasa tidak sanggup (kewalahan) ketika harus menuntaskan proses penanganan tersebut dihari yang bersamaan. Hal ini menyebabkan kecenderungan bagi

pegawai atau staff yang bertugas tidak mampu merespon korban atau pelapor dengan baik. Berdasarkan observasi dilapangan, kecenderungan ini juga dipicu oleh tidak adanya pembagian tugas atau tanggung jawab secara khusus pada setiap pegawai atau staff yang menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak. Responsivitas dimasukkan dalam salah satu indikator kinerja karena menurut Agus Dwiyanto (2008) Responsivitas yaitu hal yang menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam misi dan tujuannya. Sehingga dalam hal ini, Dinas P3APM Kota Medan memiliki misi dan tujuan untuk dapat mencegah dan menangani terjadinya kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Medan.

#### 4. Responsibilitas

Menurut (Azheri 2012:86), responsibilitas adalah hal yang dipertanggung jawabkan atas suatu kewajiban yang termasuk putusan, keahlian, kemampuan, dan kecakapan. Hal tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas P3APM kepada masyarakat yang menjadi tanggung jawabnya. Adapun alur pelayanan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak di Dinas P3APM Kota Medan dimulai dari pengaduan yang dilakukan oleh pelapor, terdapat empat sumber penerimaan laporan yang diterima oleh Dinas P3APM Kota Medan, diantaranya yaitu (1) Pengaduan tidak langsung, (2) Pengaduan langsung, (3) Penjangkauan langsung ke korban, (4) Rujukan atau koordinasi dengan pihak terkait.

Setelah menerima pengaduan, Dinas mengidentifikasi kasus dari laporan yang diterima untuk diproses lebih lanjut. Jika kasus tersebut memang merupakan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, maka Dinas akan melanjutkan pada proses persetujuan atas layanan yang akan diberikan dan dilanjutkan pada proses wawancara korban atau screening untuk mengassesment kebutuhan korban. Berhubungan dengan pelayanan bantuan yang diberikan, Dinas P3APM Kota Medan juga melakukan kerjasama atau bermitra dengan Lembaga Bantuan Hukum Asosiasi Perempuan Indonesia Untuk Keadilan (LBH APIK) Medan. Lembaga tersebut merupakan organisasi nonprofit yang menyediakan layanan bantuan hukum bagi perempuan yang menginginkan keadilan. Adapun prosedur layanan pada lembaga tersebut yaitu dengan datang langsung ke kantor LBH APIK Medan kemudian mengisi buku tamu dan data mitra, melengkapi berkas dan yang terakhir adalah konsultasi atas bantuan yang akan diberikan. Berdasarkan hal tersebut, lembaga ini hanya melayani korban atau perempuan yang sebelumnya telah melapor kepada pihak terkait yang bekerjasama dengan lembaga tersebut. Dinas P3APM Kota Medan telah melakukan kerjasama dan membentuk tim satuan tugas (satgas) dalam

memberikan pelayanan kepada korban perempuan yang mengalami kekerasan di Kota Medan.

#### 5. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, Dinas belum mampu menyediakan atau membuat program yang mampu memberdayakan kembali korban perempuan dari tindak kekerasan. Khususnya kekerasan dalam rumah tangga yang diakibatkan oleh faktor ekonomi, ketika akhir dari proses penanganan kasus harus berakhir pisah dengan suami yang merupakan pelaku tindak kekerasan yang dialaminya, maka sudah seperlunya korban mendapatkan pemberdayaan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Pemberdayaan Perempuan Korban Kekerasan, Pemberdayaan adalah penguatan korban kekerasan untuk dapat berusaha dan bekerja sendiri setelah mereka dipulihkan dan diberikan layanan rehabilitasi kesehatan dan sosial. Hal ini juga tidak terlepas dari keterbatasan anggaran yang disalurkan kepada Dinas, sehingga akuntabilitas penanganan di Dinas P3APM Kota Medan tidak berjalan dengan baik. Berkaitan dengan hal tersebut, sudah seharusnya Dinas P3APM Kota Medan menerapkan program pemberdayaan bagi perempuan korban kekerasan khususnya kekerasan dalam rumah tangga. Program pemberdayaan ekonomi bagi perempuan korban kekerasan memiliki tujuan salah satunya adalah mempersiapkan perempuan korban kekerasan dalam proses reintegrasi sosial (kembali beradaptasi dengan masyarakat).

Dalam hal ini, Dinas P3APM Kota Medan dapat bekerjasama dengan instansi pemerintahan terkait atau Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Kota Medan sehingga dapat memudahkan dalam melaksanakan program pemberdayaan tersebut. Dengan demikian seharusnya program ini dapat dijalankan dan dapat menjadi prioritas utama pemerintah untuk menekan angka kekerasan terhadap perempuan di Kota Medan. Selain itu, berdasarkan IKU Dinas P3APM Kota Medan yang telah disajikan pada tabel 2 sebelumnya, terbukti bahwa Dinas P3APM Kota Medan belum mampu meningkatkan akuntabilitas kerjanya pada aspek keefektif dan efisien Dinas dalam pemberian pelayanan khususnya pada penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Medan yang hanya mencapai target 55% berdasarkan data Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Medan.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat beberapa program yang berkesinambungan dalam menangani masalah kekerasan terhadap perempuan di Kota Medan. Akan tetapi, program-program tersebut juga belum mampu menurunkan angka kekerasan terhadap perempuan secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan anggaran yang disalurkan ke Dinas P3APM Kota Medan untuk menangani masalah kekerasan terhadap perempuan di Kota Medan, sehingga program penanganan tersebut masih sangat terbatas atau kurang memadai.
2. Masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas. Namun Dinas belum memiliki atau melakukan survei kepuasan masyarakat atau korban yang menerima pelayanan serta sosialisasi yang dilakukan masih kurang merata sehingga perlu adanya pendekatan atau cara lain yang harus dilakukan agar keberadaan dan peran Dinas P3APM Kota Medan dalam masalah kekerasan terhadap perempuan dan anak dapat diketahui oleh masyarakat secara menyeluruh.
3. Dinas P3APM Kota Medan masih kekurangan sumber daya manusia atau pegawai yang berwenang dalam menangani masalah kekerasan terhadap perempuan, sehingga menjadi kendala tersendiri bagi Dinas ketika ada kasus yang harus ditangani bersamaan dengan banyaknya laporan yang masuk. Sehingga dalam hal ini, dinas hanya dapat menanggapi laporan yang masuk di waktu tersebut namun tidak dapat langsung memproses laporan tersebut.
4. Pelayanan yang disediakan oleh Dinas P3APM Kota Medan sudah mampu menanggapi kebutuhan masyarakat atau korban yang mengalami tindak kekerasan, serta sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
5. Berdasarkan Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas P3APM Kota Medan, nilai akuntabilitas kinerja instansi dalam terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang efektif dan efisien hanya mencapai target sebesar 55%. Selain itu, kurangnya program yang mampu mempertanggungjawabkan korban kekerasan fisik terhadap perempuan dalam rumah tangga untuk diberdayakan. Anggaran yang belum mencukupi juga menjadi penyebab program tersebut tidak dapat terlaksana dengan semestinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. Partini. Ratminto. Wicaksono, B. Tamtriari, W. Kusumasari, B. Nuh, M. (2006). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Harnoko, B. Rudi (2010). Dibalik Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan. Malang: Staf Pengajar di Balai Besar Pemberdayaan Masyarakat Desa Kemendagr.
- Mahsun, Muhammad. (2006). Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Bpfe.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Makarim, Mufti. (2014). Memaknai Kekerasan. Jakarta: Lembaga Studi dan Advokasi Masyarakat.
- Moleong, Lexy J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Ni Kadek, Suryani. Ida. Dewi, Kadek. (2020). Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian. Bali: Nilacakra.
- Pasolong, Harbani. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rayhan, A. (2008). Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP). Jakarta: Citra Wacana.
- Rokhmansyah, Alfian. (2016). Pengantar Gender dan Feminisme: Pemahaman Awal Kritik Sastra Feminisme. Yogyakarta: Penerbit Garudhawaca.
- Sedarmayanti. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Negeri Sipil. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sulaeman, Munandar. (2014). Kekerasan Terhadap Perempuan. Bandung: Pustaka UNPAD.
- Sulistiyani. (2004). Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan Masyarakat. Yogyakarta: Gava Media.
- Rivai, Veithzal. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Siagian Sondang P. (2002). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja Cetakan Pertama. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, L. P. (2007). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soeroso, Moerti hadiati. (2010). Kekerasan Dalam Rumah Tangga. Jakarta: Sinar Grafika.
- Suharsaputra, Uhar. (2013). Administrasi Pendidikan. Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Thomas, Santos. (2002). Teori-teori Kekerasan. Jakarta: PT. Ghalia.

Tim Pustaka Phoenix. (2009). Kamus Besar Bahasa Indonesia, Cetakan) 3. Jakarta: Pustaka Phoenix.

Wirawan. (2012). Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi, dan Profesi. Depok: PT Raja Grafindo Persada.