



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 11886-11896

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

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

Pelayanan Publik Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak (Studi Kasus Pada Kepolisian Sektor Maulafa)

Karin Angelin Polin^{1✉}, Alfred Omri Ena Mau², Rouwland A. Benyamin³

Universitas Nusa Cendana

Email: karinangelinp@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Melaksanakan pelayanan publik khususnya dalam era globalisasi saat ini, dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan Polri diuntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan mengarah pada kebutuhan masyarakat itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan, mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik dan mampu merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui tuntutan dalam berbagai media cetak dan elektronik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun dalam penelitian ini, analisis data dijalankan dengan menggunakan teknik triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa pelaksanaan pelayanan Kepolisian sektor maulafa belum cukup berkembang secara efisien sehingga harus bisa tetap melaksanakan tugas dengan sebaik - baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan. Polri harus memberikan pelayanan yang efektif yang menghasilkan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanannya sudah produktif. Sehingga dalam upaya mencapai kualitas pelayanan sudah selayaknya kepolisian meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan aturannya yang mengenai tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintahan kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Unit Pelayanan Perempuan dan Anak*

Abstract

The Indonesian National Police is one of the institutions that provides public services, especially in the current era of globalization. With increasingly tight competition and numerous challenges, the police are required to deliver quality services that meet the needs of the community. Improving the quality of public services is absolutely necessary, considering the increasingly informed and responsive nature of society toward any deviations in public service, often voiced through print and electronic media. Data collection techniques used in this study include interviews, observation, and documentation. Data analysis in this research is carried out using triangulation techniques. Based on the research findings, it was concluded that the implementation of police services at Maulafa Sector Police has not yet developed efficiently and thus must strive to perform its duties in the best possible manner to provide comfort and satisfaction to the community. The police must offer effective services that result in excellent public service, which in turn would indicate that the service is productive. Therefore, in efforts to achieve high-quality service, it is only fitting that the police improve their service quality in accordance with regulations concerning the enhancement of public service quality by government officials.

Keyword : *Public Service, Women And Clindren Service Unit*

PENDAHULUAN

Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam melindungi anak dari kekerasan. Sangat penting bagi Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik, sehingga perempuan dan anak korban kekerasan mendapatkan perlindungan yang memadai dan pelaku dapat ditindak secara hukum.

Peningkatan kualitas pelayanan publik mutlak diperlukan, mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin baik dan mampu merespon setiap penyimpangan dalam pelayanan publik melalui tuntutan dalam berbagai media cetak dan elektronik. Melalui pelayanan publik yang dilaksanakan kepada masyarakat, maka wajah atau tampilan depan suatu instansi akan banyak dinilai oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan citra instansi Polri yang baik di mata masyarakatnya. Pelayanan publik yang kurang baik akan menciptakan citra Polri yang buruk di mata masyarakat dan juga menciptakan kepuasan masyarakat. Dari hal ini dapat ditarik kesimpulan dan dijadikan alat ukur yang mana dalam mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan, Polri harus mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan terlebih dahulu mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan yang ada.

Wilayah Polsek Maulafa sering terjadinya tindak kriminalitas dan gangguan Kamtibmas seperti: kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), persetubuhan anak di bawah umur,

penganiayaan perempuan dan anak, percabulan terhadap perempuan, percabulan anak, pengancaman terhadap perempuan dan anak, pembuangan bayi dan penemuan bayi. ditengah masyarakat hal ini sangat meresahkan masyarakat yang merasa tidak aman dan nyaman dilingkungan tempatnya berada sehingga perlunya tindakan kepolisian berupa pengamanan penindakan oleh Polsek Maulafa yang menjadi garda terdepan di dalam menjaga kamtibmas di wilayah hukum Maulafa serta memiliki tugas dan tanggung jawab utama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketika masyarakat mengadukan atau melaporkan setiap kriminalitas yang di alaminya dan membutuhkan bantuan Kepolisian.

Polsek Maulafa memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan tindakan kepolisian, yaitu dengan cara mengsosialisasikan tugas kepolisian, menghimbau masyarakat agar taat pada aturan hukum yang berlaku dengan tidak melakukan tindakan kriminalitas dan apabila terjadi tindak kriminalitas Polsek Maulafa akan melaksanakan tugas pokoknya antara lain menerima laporan dan pengaduan dari masyarakat, Melakukan penanganan pertama pada tempat kejadian perkara, menindak lanjuti dan memproses setiap laporan pengaduan maupun laporan polisi yang dibuat oleh masyarakat melalui tahapan penyelidikan dan penyidikan perkara sampai dengan di selesainya perkara tersebut.

Tindak kriminalitas di wilayah hukum Polsek maulafa sering kali terjadi di tandai dengan semakin meningkatnya laporan pengaduan dari masyarakat yang mengalami tindak kriminalitas khususnya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang sering terjadi hal ini tidak berbanding dengan jumlah personil atau penyidik polwan yang khusus menangani perkara-perkara pidana kekerasan yang melibatkan perempuan dan anak sebagai korban dan anak sebagai pelaku.

Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam melindungi anak dari kekerasan. Sangat penting bagi Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik, sehingga perempuan dan anak korban kekerasan mendapatkan perlindungan yang memadai dan pelaku dapat ditindak secara hukum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan Analisis kualitatif. Menurut sugiyono (2019:2), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif karena bertujuan untuk memaparkan masalah yang timbul serta mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata sesuai fakta selama penelitian berlangsung agar memahami fenomena mengenai masalah-masalah yakni mengenai upaya peningkatan pelayanan publik unit pelayanan perempuan dan anak di polsek Maulafa.

Penelitian ini berlokasi di Kepolisian sektor Maulafa, Fokus dan sub fokus pada penelitian ini adalah Tangibles Tangible (Berwujud) yaitu kualitas pelayanan yang harus memiliki wujud: Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, fasilitas pelayanan, kelengkapan alat bantu dalam pelayanan, dan Penampilan Pegawai dalam melayani pengguna layanan, Empaty (Empati) dalam kualitas pelayanan yang harus memiliki yaitu petugas melayani dengan ramah dan sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda - bedakan), Petugas melayani dan menghargai setiap pengguna layanan, Responsive Respon/tanggapan) yaitu kualitas pelayanan harus memiliki: merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu tepat, Reability (Kehandalan) yaitu kualitas pelayanan yang harus memiliki kehandalan berupa: petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan dan Assurance(Jaminan) yaitu kualitas pelayanan yang harus memiliki yaitu petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Sumber Data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan studi dokumen serta teknik analisis data yaitu dengan cara pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah penduduk kecamatan maulafa sebanyak 89.347 Jiwa, yang terdiri dari laki-laki 45.397 jiwa, perempuan 43.950 jiwa Jika dirincikan berdasarkan kelurahan, maka dapat dilihat dalam tabel berikut:

Pegawai merupakan pelaksan tugas perkantoran baik dari segi fisik maupun dari segi materialnya dalam hal ini pegawai adalah manusia yang memiliki sifat keterbatasan pikiran,

waktu tenaga dan lain-lain. Dari keterbatasan-keterbatasan yang ada kiranya perlu mendapat suatu bentuk pembinaan-pembinaan, seperti latihan kerja dan sebagainya. Efektif tidaknya suatu organisasi tetap tergantung pada orang-orang yang membantu dalam mengsucceskan hasil luaran (output) berupa informasi kepegawaian yang akurat dan *uptodate* sedangkan internorganisasi seperti peningkatan dari segi kemampuan, kualitas maupun kuantitas pegawai.

Anggota kepolisian adalah pegawai negeri yang bertugas di kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI). mereka berperan dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan.

Tabel 1. Tabel Jumlah Penduduk di Kecamatan Maulafa

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk		
		Laki-laki	Perempuan	Total
1.	Penfui	3.313	3.115	6.428
2.	Naimata	2.121	2.079	4.200
3.	Maulafa	7.324	6.534	13.858
4.	Kolhua	3.233	3.261	6.494
5.	Bello	4.122	3.994	8.116
6.	Fatukoa	3.546	3.207	6.753
7.	Sikumana	10.504	10.573	21.077
8.	Oepura	6.758	6.821	13.579
9.	Naikolan	4.476	4.366	8.842
			Total jumlah penduduk	89. 401

Pada kepolisian sektor Maulafa khususnya pada unit pelayanan perempuan dan anak memiliki anggota pelayanan 2 (dua) orang dengan pendidikan terakhir SMA. Waktu pelayanan yang seharusnya sesuai dengan SOP adalah 1 X 24 jam menjadi tidak efisien dan pelayanan yang diberikan hanya pada saat jam kerja saja. Jam kerja ini terjadi dikarenakan keterbatasan anggota pelayanan dengan jumlah kasus yang tidak sebanding, fasilitas dan sarana prasarana yang tidak memadai seperti komputer, yang masih menggunakan milik pribadi dari anggota pelayanan, ruangan masih digabung menjadi satu dengan pelayanan yang lainnya sedangkan pada standar operasional pelayanan khususnya pada Unit Pelayanan Perempuan dan Anak ruangnya harus dipisahkan sehingga memudahkan korban saat ingin memberikan kesaksian, ruangan tersebut seharusnya adalah ruangan pelayanan, rumah singgah, ruangan bermain anak-anak, ruangan ibu menyusui dan lain sebagainya. Namun saat peneliti melakukan penelitian di Kepolisian sektor Maulafa, peneliti menemukan bahwa hanya ada satu ruangan pelayanan saja.

Menurut Kotler dan Keller (2016), fasilitas fisik atau *tangibles* dalam pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Fasilitas yang kurang memadai dapat menurunkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan layanan. Hal ini diperkuat oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam model SERVQUAL yang menempatkan *tangibles* sebagai salah satu dimensi utama kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh institusi pelayanan publik.

Standar operasional prosedur (SOP) adalah petunjuk atau langkah-langkah kerja yang digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan tugas dan fungsi suatu organisasi khususnya pada penelitian ini yaitu Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA). Tujuan dari SOP ini yaitu untuk memastikan pelayanan yang diberikan konsisten, efisien, sesuai kebijakan dan standar serta mendapatkan hasil kerja yang efektif dengan biaya yang rendah. Sedangkan manfaat dari SOP yaitu untuk memudahkan pelaksanaan dan tugas, merapikan, menertibkan pekerja dan memudahkan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan. Kantor Kepolisian Sektor Maulafa memiliki SOP yang jelas dan terlihat pada standar ini meliputi proses pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. SOP pada kepolisian sektor Maulafa dapat dilihat dari proses pelayanan, penyelidikan dan penyidikan, proses hukum selanjutnya.

Menurut Robbins dan Coulter (2016), SOP yang jelas dan diterapkan dengan disiplin akan meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan pelayanan yang konsisten, sehingga menghindari terjadinya kebingungan dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Hal ini juga ditekankan oleh Daft (2015) bahwa SOP yang terstruktur adalah fondasi penting dalam organisasi publik untuk menjamin kualitas pelayanan yang berstandar.

Pada penelitian ini, yang menjadi sub fokusnya adalah *tangibles, empathy, responsiveness, reliability* dan *assurance*. Pada *tangibles* yang menjadi fokusnya adalah ketersediaan fasilitas fisik seperti komputer, ruangan dan lain sebagainya, dan peneliti menyimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas fisik ini masih belum memadai dikarenakan masih menggunakan milik pribadi dari anggota pelayanan dan juga ruangnya masih digabung dengan pelayanan yang lainnya. Sedangkan fasilitas sarana prasarana di era digital teknologi dan informasi di kepolisian sektor Maulafa sudah cukup memadai dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Ketersediaan fasilitas fisik di Kepolisian Sektor Maulafa memiliki gedung yang terdiri dari satu lantai yang seluruhnya keramik, kondisi gedung masih terlihat bagus dan enak dipandang, dan di dalam terdapat beberapa ruangan, ruangan Kapolsek Maulafa, dan ruangan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama kepala Kepolisian Sektor Maulafa pada Sabtu, 01 Maret 2025 lalu, beliau

menyampaikan bahwa fasilitas fisik untuk pelayanan publik penanganan kasus perempuan dan anak belum memadai. Fasilitas yang ada di kepolisian sektor Maulafa tidak memadai bukan karena tidak ada pengadaan barang tetapi dikarenakan biayanya yang tidak mencukupi, memang fasilitasnya ada beberapa namun dipakai satu untuk semua unit pelayanan.

Empathy merupakan rasa kepedulian atau perhatian untuk memberikan perhatian terhadap masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai pelayan publik dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Menurut hasil observasi peneliti sebenarnya petugas peduli dengan masyarakat yang melapor akan tetapi ada beberapa hal yang membuat petugas terkesan tidak peduli dengan masyarakat yang melapor seperti banyak kasus yang ditangani dan keterbatasan anggota pelayanan.

Menurut Goleman (1995), empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami orang lain, yang sangat penting dalam pelayanan publik terutama bagi kelompok rentan seperti perempuan dan anak-anak. Pelayanan yang penuh empati dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Hal ini diperkuat oleh Zeithaml et al. (2009) yang menyatakan bahwa empati adalah salah satu kunci dalam membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan penerima layanan.

Kehandalan atau *reliability* adalah kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan tepat. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari masyarakat serta pemberian layanan secara wajar dan akurat. Kecermatan atau ketelitian dalam melayani sangat penting dalam proses pelayanan, apabila petugas tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan menimbulkan masalah baru. Berdasarkan hasil observasi yang ditemukan oleh peneliti adalah bahwa anggota/pegawai datang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, namun pada saat jam istirahat berakhir belum ada pegawai yang kembali ke kantor, sehingga pada saat korban/masyarakat yang datang melapor pada siang hari tidak langsung dilayani oleh petugas. Dari hal tersebut juga merupakan suatu hal yang dapat menghambat penanganan kasus yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa kepolisian sektor Maulafa belum cukup baik dalam hal waktu pelayanan, hal ini menunjukkan pentingnya ketepatan waktu dan disiplin dalam pelatihan akan mengakibatkan pelayanan yang berkualitas dan tidak terhambat.

Menurut Grönroos (2007), *reliability* atau keandalan adalah dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang menjadi penentu utama kepercayaan pelanggan dan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan. Ketepatan waktu dan konsistensi layanan menjadi tolok ukur keandalan tersebut.

Responsive atau *responsiveness* adalah sikap atau kebijakan suatu instansi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Responsiveness merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan mengenai kesediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan sudah dioptimalkan dengan baik semua anggota di kepolisian sektor Maulafa untuk masyarakat yang ingin menyampaikan saran dan keluhan. Daya tanggap disini dapat berarti petugas merespon ataupun sigap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dan juga petugas dalam melayani masyarakat dapat membantu memecahkan masalah ataupun memberikan solusi yang tepat kepada masyarakat. Dengan kata lain bahwa ada kemauan dari aparat untuk tanggap dalam membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan. Ditemukan bahwa kemampuan petugas dalam merespon atau menanggapi masyarakat belum cukup baik, memang mereka bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah, dan memberikan solusi yang tepat terhadap masyarakat akan tetapi petugas tidak dapat langsung melayani masyarakat yang datang untuk membuat laporan dikarenakan keterbatasan tenaga dan lain-lain.

Menurut Zeithaml et al. (2009), *responsiveness* mencerminkan kesiapan dan kecepatan petugas dalam melayani pelanggan yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan. Ketidakmampuan memberikan respons cepat dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan citra institusi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa dari aspek jaminan (*assurance*), dalam pelayanan adalah jaminan atau kepastian yang diberikan suatu unit kepada masyarakat. *Assurance* merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dilihat dari petugas sudah memberikan jaminan kenyamanan dan kerahasiaan data korban akan tetapi belum cukup nyaman untuk masyarakat dikarenakan ruangan pelayanan yang ada digabung secara umum dan pada saat menyampaikan laporan masih dapat didengar oleh orang lain. Saran yang diberikan peneliti yaitu perlunya ruang layanan khusus dan tertutup untuk kasus sensitif. Penegasan ulang komitmen menjaga kerahasiaan dalam setiap bentuk komunikasi pelayanan. Penting bagi petugas pemberi layanan untuk dapat dipercaya dan menjaga kerahasiaan penerima layanan. Kepercayaan dan kerahasiaan ini merupakan aspek penting dalam membangun hubungan yang baik antara petugas dan penerima layanan.

Menurut Bitner (1990), *assurance* adalah keyakinan pelanggan terhadap kemampuan dan kejujuran penyedia layanan yang dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Dalam konteks pelayanan perempuan dan anak, menjaga kerahasiaan dan kenyamanan sangat penting untuk membangun kepercayaan tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian penulis terhadap *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsivennes*, dan *assurance* dalam kualitas pelayanan, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa :

Tangibles, pelayanan publik unit pelayanan perempuan dan anak dalam penanganan kasus kekerasan di polsek Maulafa dari ketersediaan fasilitas fisik mendukung suatu proses pelayanan perempuan dan anak di Kepolisian sektor Maulafa masih belum kondusif, sehingga belum dapat menjadikan pelayanan yang ada menjadi lebih baik /efisien.

Emphaty, pelayanan publik unit pelayanan perempuan dan anak dalam penanganan kasus kekerasan di polsek Maulafa mengenai kepedulian terhadap masyarakat pelayanan yang di berikan sudah cukup baik, Namun masi ada beberapa keterbatasan dari anggota pelayanan yang membuat terkesannya tidak peduli dengan masyarakat yang melapor seperti banyak kasus yang di tangani dan keterbatasan anggota pelayanan.

Realiability, pelayanan publik unit pelayanan perempuan dan anak dalam penanganan kasus kekerasan di polsek Maulafa di lihat dari kemampuan perugas ketanggapan yang di miliki oleh petugas pelayanan belum efektif dikarenakan masih ada masyarakat yang belum merasah puas dengan ketanggapan petugas pelayanan. Penelitian juga dapat menarik kesimpulan bahwa salah satu faktor kurangnya ketanggapan petugas dikarenakan keterbatasan pendidikan mereka, dan dilihat dari kejelasan waktu pelayanan masi tergolong tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Responsiveness, pelayanan publik unit pelayanan perempuan dan anak dalam penanganan kasus kekerasan di polsek Maulafa mengenai kesediaan wadah untuk menampung aspirasi, saran dan keluhan sudah dioptimalkan dengan baik semua anggota di kepolisian sektor Maulafa untuk masyarakat yang ingin menyampaikan saran dan keluhan. dan juga ditemukan bahwa kemampuan petugas dalam merespon atau menanggapi masyarakat belum cukup baik, memang mereka bersedia membantu masyarakat untuk memecahkan masalah, dan memberikan solusi yang tepat terhadap masyarakat akan tetapi petugas tidak dapat langsung melayani masyarakat yang datang untuk membuat laporan di karenakan keterbatasan tenaga dan lain-lain.

Assurance, pelayanan publik unit pelayanan perempuan dan anak dalam penanganan kasus kekerasan di polsek Maulafa yang dapat dilihat dari petugas sudah memberikan jaminan kenyamanan dan kerahasiaan data korban akan tetapi belum cukup nyaman untuk masyarakat di karenakan Ruangan pelayanan yang ada di gabung secara umum dan pada saat menyampaikan laporan masih dapat di dengar oleh orang lain .

Dengan demikian maka penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan pulik kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di kepolisian sektor Maulafa belum maksimal dan belum sesuai dengan harapan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69–82. <https://doi.org/10.1177/002224299005400206>
- Daft, R. L. (2015). *Management* (12th ed.). Cengage Learning.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). Wiley.
- Jamaludin, Y. (2016). Model peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal TAPIS*, 12(1), Januari-Juni 2016.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Maidin Gultom. (2012). *Perlindungan hukum terhadap anak dan perempuan*. PT Refika Aditama.
- Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- 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.
- Peraturan Kapolri Nomor Polisi 10 Tahun 2007 tentang Unit Pelayanan Perempuan dan Anak di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Perkapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Pearson.
- Sianipar, J. P. G. (1999). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: LAN.

- Sinambela, P. (2006). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.
- Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang No. 17 Tahun 2016 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- Utomo, S. D. (2018). Penanganan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 15, 161–167.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (5th ed.). McGraw-Hill Education.