

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Lhokseumawe dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari aparatur DP3AP2KB, petugas pendamping, psikolog, dan masyarakat. Analisis penelitian berfokus pada kemampuan merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, ketepatan pelayanan, kepekaan terhadap kebutuhan korban, kemudahan akses pelayanan, serta keberlanjutan tindak lanjut pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB Kota Lhokseumawe dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak telah berjalan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui pelaksanaan sosialisasi, penyediaan berbagai akses pengaduan seperti kantor layanan, call center, handphone pendamping, dan aparatur desa, pendampingan hukum hingga proses persidangan, serta penyediaan rumah aman bagi korban yang membutuhkan perlindungan. Selama periode 2023–2025 tercatat 209 kasus terlapor dan 209 kasus ditangani oleh DP3AP2KB Kota Lhokseumawe. Meskipun demikian, responsivitas pelayanan masih menghadapi keterbatasan pada kapasitas rumah aman dan pemerataan akses pelayanan. Faktor pendukung meliputi kerja sama lintas sektor, keberadaan konselor dan pendamping, serta dukungan program nasional dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Adapun faktor penghambat meliputi keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta rendahnya kesadaran dan keberanian masyarakat untuk melaporkan kasus akibat stigma sosial, budaya malu, dan kondisi ekonomi.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, DP3AP2KB, Kekerasan, Perempuan dan Anak.