

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, adil, dan berorientasi pada kepentingan publik. Dalam paradigma administrasi publik modern, pelayanan publik tidak lagi dipandang sebagai aktivitas administratif semata, tetapi sebagai bentuk tanggung jawab negara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, setiap organisasi publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Salah satu dimensi yang sangat menentukan kualitas pelayanan publik adalah responsivitas. Responsivitas menunjukkan kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat, memahami berbagai persoalan yang dihadapi, menetapkan prioritas pelayanan sesuai aspirasi masyarakat, serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Menurut Dwiyanto (2018), responsivitas merupakan kemampuan organisasi publik dalam merespons kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang adaptif terhadap perubahan tuntutan masyarakat. Sementara itu, Hardiyansyah

(2018) menjelaskan bahwa responsivitas tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga mencakup ketepatan pelayanan, kepedulian aparatur, kemampuan memberikan informasi yang jelas, kemudahan akses pelayanan, serta kemampuan menyelesaikan permasalahan masyarakat secara efektif. Dengan demikian, responsivitas menjadi indikator penting dalam menilai kinerja organisasi publik karena menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan benar-benar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pentingnya responsivitas menjadi semakin penting ketika diterapkan pada pelayanan perlindungan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan. Berbeda dengan pelayanan publik pada umumnya, pelayanan perlindungan korban kekerasan memiliki karakteristik yang bersifat darurat, kompleks, multidisiplin, dan berorientasi pada pemulihan korban secara menyeluruh. Korban kekerasan membutuhkan pelayanan yang cepat agar memperoleh perlindungan segera, mencegah terjadinya kekerasan berulang, mengurangi dampak trauma psikologis, memperoleh pendampingan hukum, pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, serta jaminan atas pemenuhan hak-haknya. Keterlambatan ataupun ketidaktepatan pelayanan tidak hanya berdampak pada kondisi fisik dan psikologis korban, tetapi juga dapat menghambat proses penegakan hukum serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, responsivitas menjadi aspek yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan perlindungan perempuan dan anak.

Kekerasan terhadap perempuan dan anak hingga saat ini masih menjadi salah satu persoalan sosial yang memerlukan perhatian serius dari pemerintah. Bentuk kekerasan yang dialami korban meliputi kekerasan fisik, psikis, seksual,

penelantaran, eksploitasi, perdagangan orang, hingga kekerasan berbasis teknologi informasi yang semakin berkembang seiring kemajuan digital. Dampak yang ditimbulkan tidak hanya berupa penderitaan fisik, tetapi juga trauma psikologis, terganggunya perkembangan sosial, hilangnya rasa aman, menurunnya kualitas hidup korban, bahkan berpotensi memengaruhi masa depan korban dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak memerlukan pelayanan publik yang tidak hanya cepat, tetapi juga komprehensif, berkesinambungan, dan berorientasi pada pemulihan korban.

Fenomena kekerasan terhadap perempuan dan anak juga terjadi di Kota Lhokseumawe. Berdasarkan data empiris yang diperoleh peneliti dari DP3AP2KB Kota Lhokseumawe, selama periode 2023–2025 terdapat 209 kasus kekerasan perempuan dan anak yang terlapor dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1.1
Kasus Kekerasan Pada Perempuan dan Anak tahun 2023-2025

Tahun	Kasus Terlapor		Total Kasus Terlapor
	Kekerasan Terhadap Perempuan (KTP)	Kekerasan Terhadap Anak (KTA)	
2023	31 kasus	37 kasus	68 kasus
2024	35 Kasus	36 Kasus	71 kasus
2025	28 Kasus	42 Kasus	70 kasus
TOTAL KESELURUHAN			209 Kasus

Sumber : Dinas DP3AP2KB kota Lhokseumawe

Data tersebut menunjukkan bahwa persoalan kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menjadi persoalan yang membutuhkan perhatian serius dari pemerintah daerah. Data tersebut memperlihatkan bahwa DP3AP2KB Kota Lhokseumawe menghadapi kebutuhan pelayanan yang cukup besar dalam memberikan perlindungan kepada perempuan dan anak korban kekerasan. Banyaknya kasus yang membutuhkan penanganan menunjukkan pentingnya kemampuan organisasi dalam merespons setiap laporan dan kebutuhan korban secara cepat, tepat, mudah diakses, serta berkelanjutan. Kondisi tersebut sekaligus memperlihatkan bahwa responsivitas pelayanan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan, karena korban kekerasan berada dalam kondisi yang membutuhkan perlindungan dan penanganan segera.

Sebagai bentuk komitmen negara dalam memberikan perlindungan kepada perempuan dan anak, pemerintah telah menetapkan berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. Regulasi tersebut menegaskan bahwa pemerintah pusat maupun pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan kepada korban melalui pelayanan yang terpadu, cepat, mudah diakses, aman, serta menjamin pemenuhan hak-hak korban. Dengan demikian, keberhasilan implementasi kebijakan perlindungan perempuan dan anak tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, tetapi juga pada kemampuan organisasi publik dalam menyelenggarakan pelayanan yang responsif.

Di tingkat daerah, pelaksanaan pelayanan perlindungan terhadap perempuan dan anak menjadi tanggung jawab Dinas Pemberdayaan Perempuan,

Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB). Di Kota Lhokseumawe, DP3AP2KB memiliki peran strategis dalam menerima pengaduan masyarakat, melakukan asesmen awal, menyediakan pendampingan psikologis, pendampingan hukum, pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, penyediaan rumah aman, serta melakukan koordinasi dengan kepolisian, rumah sakit, aparat gampong, lembaga bantuan hukum, psikolog, dan berbagai instansi terkait lainnya. Kompleksitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penanganan kasus kekerasan sangat bergantung pada kemampuan DP3AP2KB dalam memberikan pelayanan yang responsif melalui koordinasi lintas sektor dan pelayanan yang berkelanjutan.

Data empiris yang diperoleh peneliti di DP3AP2KB Kota Lhokseumawe menunjukkan bahwa pelayanan perlindungan terhadap perempuan dan anak telah menunjukkan berbagai bentuk responsivitas, antara lain tersedianya berbagai saluran pengaduan, pelayanan jemput kasus, asesmen awal terhadap korban, pendampingan hukum, pendampingan psikologis, fasilitasi pelayanan kesehatan, penyediaan rumah aman, serta pendampingan hingga proses pemulihan korban selesai. Berbagai bentuk pelayanan tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam memberikan perlindungan kepada perempuan dan anak korban kekerasan secara terpadu.

Namun demikian, dalam penyelenggaraannya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi optimalisasi responsivitas pelayanan. Keterbatasan anggaran menyebabkan pengembangan pelayanan belum dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, jumlah tenaga profesional seperti psikolog dan tenaga pendamping masih terbatas dibandingkan dengan kebutuhan pelayanan. Sarana

pendukung berupa rumah aman juga memiliki kapasitas yang terbatas sehingga belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan korban yang memerlukan perlindungan dalam jangka waktu tertentu. Di sisi lain, masih rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan kasus akibat rasa malu, stigma sosial, serta anggapan bahwa kekerasan merupakan persoalan keluarga menyebabkan sebagian kasus terlambat ditangani bahkan tidak dilaporkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan responsivitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kapasitas organisasi, tetapi juga oleh dukungan sumber daya, koordinasi antarlembaga, serta partisipasi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, responsivitas pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting untuk dikaji karena menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, khususnya bagi perempuan dan anak korban kekerasan. Meskipun penelitian mengenai perlindungan perempuan dan anak telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada implementasi kebijakan, kualitas pelayanan, efektivitas program perlindungan, maupun peran kelembagaan. Penelitian yang secara khusus menganalisis responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB dalam menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Lhokseumawe berdasarkan perspektif teori responsivitas Agus Dwiyanto masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih mendalam.

Aspek pembeda penelitian ini terletak pada analisis responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB Kota Lhokseumawe dalam menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak dengan menggunakan lima indikator responsivitas,

yaitu kemampuan merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, ketepatan dalam memberikan pelayanan, kepekaan terhadap keluhan masyarakat, kemudahan akses pelayanan, dan kemampuan instansi dalam memberikan tindak lanjut pelayanan. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kemampuan organisasi publik dalam memberikan pelayanan perlindungan kepada korban serta menghasilkan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Lhokseumawe dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan perempuan dan anak. Selain memberikan kontribusi praktis, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada kajian responsivitas pelayanan publik terhadap kelompok rentan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB Kota Lhokseumawe dalam menangani kasus kekerasan terhadap Perempuan dan anak?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam responsivitas pelayanan publik DP3AP2KB terhadap kasus kekerasan Perempuan dan anak?

1.3 FOKUS PENELITIAN

Fokus penelitian ini adalah menganalisis responsivitas pelayanan publik Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) kota Lhokseumawe dalam menangani kasus

kekerasan pada Perempuan anak-anak. Penelitian ini difokuskan pada kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat, kepedulian terhadap keluhan korban, kemudahan akses pelayanan serta kemampuan dalam memberikan tindak lanjut pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji faktor-faktor yang mendukung dan penghambat responsivitas pelayanan publik DP3AP3KB dalam perlindungan anak di kota Lhokseumawe.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Dinas DP3AP2KB dalam merespons laporan dan kebutuhan korban anak dalam memproses penanganan kasus kekerasan, mengidentifikasi hambatan struktural dan operasional yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan perlindungan anak, serta mengkaji faktor-faktor pendukung yang berperan dalam meningkatkan responsivitas pelayanan.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Pada hakikatnya suatu penelitian yang dilakukan oleh seseorang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri maupun orang lain:

1.5.1 MANFAAT TEORITIS

1. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian responsivitas pelayanan publik di bidang perlindungan anak.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait pelayanan publik dan isu perlindungan anak.

1.5.2 MANFAAT PRAKTIS

1. Bagi DP3AP2KB, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas responsivitas pelayanan public dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak.
2. Bagi pemerintah kota Lhokseumawe, penelitian ini dapat mendukung perumusan kebijakan yang lebih efektif dalam mewujudkan Kota Layak Anak.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran tentang pentingnya melindungi anak dari segala bentuk kekerasan.