

## PELAYANAN TERPADU PADA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA, SERTA PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA (P3APPKBPM) KABUPATEN BALANGAN (STUDI KORBAN KEKERASAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK)

Alwi Rahman<sup>1</sup>, Reno Affrian<sup>2</sup>, M.Husaini<sup>3</sup>  
Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Email: [alwiamb12345@gmail.com](mailto:alwiamb12345@gmail.com)

### ABSTRAK

Tingginya angka kekerasan terhadap perempuan dan anak maka perlu upaya yang lebih mendalam dari pemerintah terkait hal tersebut sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pelayanan terpadu pada Dinas P3APPKBPM Kabupaten Balangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan cukup baik. Dilihat dari : Pertama, Transparansi bahwa kemudahan akses informasi bagi masyarakat sehingga mereka dapat memahami layanan yang tersedia dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk mendapatkan bantuan. Namun tidak semua masyarakat disana mampu mengakses hal tersebut. Kedua, Akuntabilitas bahwa setiap keputusan yang diambil oleh Dinas harus didasarkan pada data yang valid dan prosedur operasional yang jelas sudah baik. Ketiga, Kondisional pada kemampuan Dinas untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan spesifik masyarakat belum baik. Keempat, Partisipasi adanya keterlibatan masyarakat dalam setiap tahap perencanaan dan pelaksanaan program. Kelima, Kesamaan Hak menunjukkan bahwa setiap individu, tanpa memandang latar belakang, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan perlindungan cukup baik. Keenam, Kesimbangan Hak dan Kewajiban cukup baik. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari: Faktor pendukung :Kebijakan pimpinan, Sumber Daya Manusia (SDM), dan lingkungan kerja.Faktor penghambat : Keterbatasan anggaran, ketidak jelasan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan minimnya pengetahuan masyarakat.

**Kata Kunci** :Pelayanan, Perlindungan, Kekerasan, Perempuan, Anak

### ABSTRACT

*The high number of violence against women and children requires deeper efforts from the government regarding this matter, so this study aims to find out about integrated services at the P3APPKBPM Office of Balangan Regency and the factors that influence it using qualitative research methods. The results of the study showed quite good. Seen from: First, Transparency that easy access to information for the community so that they can understand the services available and the steps that need to be taken to get help. However, not all people there are able to access it. Second, Accountability that every decision taken by the Office must be based on valid data and clear operational procedures is good. Third, Conditional on the ability of the Office to adjust services to the specific needs of the community is not good. Fourth, Participation is the involvement of the community in every stage of program planning and implementation. Fifth, Equal Rights shows that every individual, regardless of background, has the same right to receive protection services is quite good. Sixth, Balance of Rights and Obligations is quite good. The influencing factors consist of: Supporting factors: Leadership policies, Human Resources (HR), and work environment. Inhibiting factors: Budget limitations, unclear Standard Operating Procedures (SOP), and lack of public knowledge.*

**Keywords:** Services, Protection, Violence, Women, Children

### PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara yang berketuhanan dan memiliki dasar negara yaitu Pancasila. Pancasila mengajarkan kepada masyarakat tentang ketuhanan, keadilan, kasih sayang, dan saling menghargai di antara sesama warga negara. Kekerasan merupakan suatu bentuk tindakan

yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain dengan maksud untuk menyengsarakan, melakukan tindakan tidak manusiawi baik dalam bentuk fisik maupun psikis. Kekerasan terhadap anak yang tidak sekadar pelanggaran norma sosial, tetapi juga norma agama dan susila. Bentuk-bentuk kekerasan yang sering terjadi di masyarakat yaitu kekerasan fisik seperti memukul, menendang, menjambak rambut, mendorong, dan mencekik.

Konstitusi Indonesia dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan berbagai undang-undang terkait, menegaskan hak-hak dasar anak dan perempuan untuk hidup bebas dari kekerasan dan diskriminasi. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) adalah beberapa upaya legislasi yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum dan menciptakan lingkungan yang aman bagi perempuan dan anak.

Layanan terpadu perlindungan perempuan dan anak merupakan salah satu strategi dalam mengatasi kekerasan terhadap perempuan dan anak. Berdasarkan sumber data SIMFONI PPA, jenis kekerasan yang paling banyak dialami perempuan adalah kekerasan fisik (41,7 persen), kekerasan psikis (29,1 persen), penelantaran (11 persen) dan kekerasan seksual (10,5 persen) (Thenniarti, 2021). Sedangkan jenis kekerasan yang paling banyak dialami anak-anak adalah kekerasan seksual mencapai 45,4 persen. Atmasasmita (1997) berpendapat bahwa ketidakadaan perlindungan terhadap anak dapat memicu berbagai permasalahan sosial yang kompleks. Kondisi ini berpotensi mengganggu stabilitas dan kemajuan bangsa. Lebih dalam, absennya perlindungan anak dapat menghambat penegakan hukum, merusak ketertiban dan keamanan masyarakat, serta menghambat pembangunan nasional secara keseluruhan.

Upaya menghapus kekerasan terhadap perempuan dan anak tidak dapat dilakukan sendiri oleh pemerintah, melainkan perlu melibatkan masyarakat dalam bentuk kemitraan dan kerja sama unsur pemerintah dengan kementerian/lembaga terkait dan pemerintah daerah, termasuk lembaga masyarakat dan swasta, serta mengacu pada koridor pembagian kewenangan antara pusat dan daerah. Sejauh ini, komitmen bersama untuk mewujudkan *Three Ends* dirasakan semangatnya di seluruh pelosok Indonesia. Berbagai program diselenggarakan untuk melaksanakan tiga (3) Akhiri, yaitu: 1) Akhiri kekerasan terhadap Perempuan dan Anak, 2) Akhiri Perdagangan Manusia, dan 3) Akhiri Ketidakadilan Akses Ekonomi untuk Perempuan.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (P3APPKBPMDD) Kabupaten Balangan merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam melaksanakan urusan bidang pemberdayaan perempuan, perlindungan anak, pengendalian penduduk dan keluarga berencana, serta pemberdayaan masyarakat dan desa. Dinas ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dari observasi peneliti dalam Pelayanan Terpadu pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DP3APPKB PMD) di Kabupaten Balangan (Studi Kekerasan Perempuan dan Perlindungan Anak) menghadapi sejumlah permasalahan yang signifikan, terutama dalam pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak, yaitu:

1. Rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya perlindungan terhadap perempuan dan anak. Banyak individu masih memandang kekerasan dalam rumah tangga sebagai masalah internal keluarga, sehingga enggan melaporkan atau mencari bantuan. Hal ini diperparah oleh stigma sosial yang melekat pada korban, yang sering kali merasa terisolasi dan tidak didukung oleh lingkungan sekitar.
2. Ketakutan masyarakat yang masih kurang pemahaman tentang layanan pelaporan kekerasan. melaksanakan berbagai program sosialisasi dan kampanye untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, masih terbatas. Banyak warga yang belum sepenuhnya memahami hak-hak mereka atau cara melaporkan kasus kekerasan. Kurangnya akses informasi dan layanan yang memadai juga menjadi penghalang bagi korban untuk mendapatkan bantuan yang diperlukan.
3. Terbatasnya Layanan dari pemerintah untuk meningkatkan pengawasan dan penanganan kasus, masih terdapat tantangan dalam hal koordinasi antar instansi terkait. Hal ini menciptakan kesenjangan dalam pelayanan, di mana tidak semua korban mendapatkan perhatian atau penanganan yang tepat.

Namun, dari layanan ini sering kali terhambat oleh berbagai faktor, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan bagi petugas layanan, dan tantangan dalam koordinasi antar lembaga. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, masih terdapat kekurangan dalam hal kompetensi dan jumlah tenaga profesional yang tersedia untuk menangani kasus-kasus ini.

Dari permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna untuk mengetahui lebih dalam dengan judul **“Pelayanan Terpadu Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DP3APPKB PMD) (Studi Korban Kekerasan Perempuan dan Perlindungan Anak).”**

## **METODE**

Dalam peneliti ini penulis menggunakan pendekatan dengan penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah observasi, wawancara, dan juga dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan sampel secara

*purposive sampling* yang informan sebanyak 11 orang. Setelah semua data terkumpul maka akan dilakukan analisis melalui cara reduksi data, serta penyajian data, dan verifikasi untuk penarikan kesimpulan.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Transparansi**

#### **a Mudah Diakses**

Mengenai mudah diaksesnya informasi pada pegawai Dinas P3APPKBPMMD pada bagian Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa Dinas P3APPKBPMMD Kabupaten Balangan berupaya menjangkau seluruh lapisan masyarakat bahwa setiap individu memiliki pemahaman yang sama tentang melaporkan kasus kekerasan dan mengetahui langkah-langkah yang harus diambil. Dengan membuka akses informasi kepada publik, dinas ini telah berhasil membangun kepercayaan masyarakat dan menciptakan lingkungan yang lebih aman, dan menjadikan pelayanan terpadu cukup baik.

#### **b Mudah Dipahami Informasinya**

Mengenai mudah dipahami informasinya pada pegawai Dinas P3APPKBPMMD pada bagian Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa para petugas memberikan beragam layanan mulai dari pendampingan psikologis, hukum, hingga mediasi. Mekanisme pengaduan pun dibuat mudah diakses, baik melalui saluran daring maupun langsung. Sumber daya yang tersedia untuk penanganan kasus kekerasan masih terbatas, sehingga kurang maksimal dalam pelayanan yang diberikan.

### **2. Akuntabilitas**

#### **a Pengambilan Keputusan**

Mengenai pengambilan keputusan pada pegawai Dinas P3APPKBPMMD pada bagian Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa para petugas secara konsisten merujuk pada SOP dan data yang valid dalam setiap tindakan yang diambil. Sehingga keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan dan transparan sehingga pelayanan teratur dan cukup baik bagi masyarakat.

#### **b Dapat Dipertanggung jawabkan**

Mengenai dapat dipertanggungjawabkan pada pegawai Dinas P3APPKBPMMD pada bagian Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa dalam menjalankan tugasnya mereka mengikuti prosedur formal yang

memahami secara mendalam rasa sakit dan trauma yang dialami oleh korban. Setiap korban yang datang ke Dinas P3APPKBPMMD Kabupaten Balangan menerima bantuan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, baik dalam bentuk dukungan hukum, perawatan medis, maupun bantuan sosial.

### **3. Kondisional**

#### **a Meningkatkan Kualitas**

Mengenai meningkatkan kualitas pada pegawai Dinas P3APPKBPMMD pada bagian Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa pegawai terus berupaya meningkatkan mutu pelayanannya melalui berbagai langkah dalam menyelenggarakan pelatihan bagi para petugas serta melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan program. Masih terdapat sejumlah hambatan yang harus diselesaikan, terutama dalam hal keterbatasan fasilitas dan infrastruktur dan ketersediaan sarana transportasi terutama di wilayah yang luas dan geografisnya menantang di Kabupaten Balangan

#### **b Sumber Daya**

Mengenai sumber daya pada pegawai Dinas P3APPKBPMMD pada bagian Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa dukungan sarana dan prasarana serta penambahan SDM yang mumpuni untuk meningkatkan pelayanan. Meskipun ruangnya sudah ada, fasilitas lainnya seperti kendaraan perlindungan dan motor perlindungan masih sangat dibutuhkan. Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia terbatas dan tidak semua petugas pernah mengikuti pelatihan tentang kekerasan seksual dan anak, mereka terus berusaha mengikutsertakan seluruh SDM dalam berbagai pelatihan atau bimbingan teknis yang ada.

### **4. Partisipasi**

#### **a Pengumpulan Aspirasi Masyarakat**

Mengenai sumber daya pada pegawai Dinas P3APPKBPMMD pada bagian Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa musyawarah desa adalah ruang demokrasi di tingkat desa yang memberikan kesempatan kepada seluruh warga untuk berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi masyarakat melalui berbagai forum, Dinas P3APPKBPMMD aktif mendengarkan apa yang diinginkan orang lain di mana semua orang dapat berbicara secara terbuka dan bebas sesuai aturan yang berlaku.

#### **b Mengikutsertakan Masyarakat**

Mengenai sumber daya pada pegawai Dinas P3APPKBPMMD pada bagian

Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa masyarakat turut aktif dalam setiap proses perencanaan dan pelaksanaan program. Adanya Kerjasama antara kepolisian, rumah sakit, tokoh masyarakat, dan lembaga sosial dapat mendukung keberhasilan program. A adanya perbedaan pendapat dan prosedur dari bekerja sama antar instansi hal tersebut menjadi hambatan oleh Dinas Dinas P3APPKBPM Balangan.

## **5. Kesamaan Hak**

### **a Tidak Membedakan Latar Belakang**

Mengenai sumber daya pada pegawai Dinas P3APPKBPM Balangan pada bagian Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa berupaya memberikan pelayanan yang adil kepada semua orang, tanpa memandang latar belakang secara merata. Semua orang, baik dari suku, agama, atau kondisi ekonomi apa pun, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan bantuan. Pegawai dinas bekerja keras untuk membantu korban kekerasan dengan penuh kesabaran dan empati meskipun sulit untuk membangun kepercayaan korban yang trauma.

### **b Tidak Ada Paksaan**

mengenai tidak ada paksaan pada pegawai Dinas P3APPKBPM Balangan pada bagian Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa menghargai hak setiap individu untuk menentukan pilihan hidupnya sendiri yang ditunjukkan melalui adanya wadah yang bebas bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan kebutuhan mereka tanpa adanya paksaan. Pegawai Dinas P3APPKBPM Kabupaten Balangan berusaha untuk membantu korban yang takut melapor karena mereka merasa dihukum oleh masyarakat atau terancam oleh pelaku.

## **6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

### **a Mekanisme Yang Jelas**

Mengenai mekanisme yang jelas pada pegawai Dinas P3APPKBPM Balangan pada bagian Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa dengan merencanakan pengembangan aplikasi pengaduan berbasis *smartphone* untuk menjangkau masyarakat khususnya korban kekerasan agar dapat memperoleh bantuan dengan lebih mudah dan cepat. Mekanisme yang jelas diterapkan dalam menindak pelaku kekerasan di mana bekerja sama dengan aparat penegak hukum untuk pelaku mendapatkan sanksi yang sesuai dan korban merasa bahwa keadilan telah ditegakkan.

**b Kerja Sama**

Mengenai kerja sama pada pegawai Dinas P3APPKBPMMD pada bagian Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Balangan dapat dilihat bahwa bekerja sama dengan pihak kepolisian, rumah sakit dan lembaga sosial yang di mana terdapat rumah aman untuk para korban. Pegawai dinas senantiasa membantu agar korban merasa aman dan tenang di mana jika ingin membawa pelaku ke meja hijau maka menyiapkan berbagai aspek selain mentalnya harus diperkuat terlebih dahulu.

**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Terpadu pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (P3APPKBPMMD) Kabupaten Balangan****1) Faktor Penghambat****1. Keterbatasan Anggaran**

Keterbatasan anggaran dalam memberikan pelayanan dalam layanan kekerasan dan perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan kurang baik, karena keterbatasan anggaran yang masih kurang banyak untuk melakukan pelayanan yang lebih maksimal.

**2. Ketidakjelasan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Peneliti di lapangan terkait mempunyai SOP yang jelas dalam memberikan pelayanan dalam Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak di Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan kurang baik, karena belum adanya SOP yang jelas, sehingga layanan yang diberikan masih belum maksimal.

**3. Minimnya Pengetahuan Masyarakat**

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap hak-hak mereka serta jenis layanan yang tersedia sering kali menghambat aksesibilitas pelayanan publik. Ketidaktahuan ini menyebabkan banyak layanan yang tidak dimanfaatkan secara maksimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi yang lebih terarah, seperti penyuluhan langsung, kampanye informasi, dan penggunaan media yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan informasi yang lebih baik, masyarakat akan lebih percaya diri untuk memanfaatkan layanan yang ada, sehingga tercipta interaksi yang positif antara pemerintah dan warga, minimnya pengetahuan Masyarakat dalam layanan terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan

Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan yang kurang dimanfaatkan oleh masyarakat, Karena minimnya pengetahuan masyarakat oleh karena itu dalam pelayanan masih kurang maksimal.

## **2) Faktor Pendukung**

### **1. Kebijakan Pimpinan**

Kebijakan yang terarah serta dukungan nyata dari pimpinan daerah menjadi landasan utama dalam menjalankan program-program pelayanan publik dengan baik. Pemimpin yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat mampu mendorong peningkatan mutu pelayanan melalui koordinasi yang kuat dan teladan yang baik. Dukungan pimpinan tidak hanya berupa motivasi, tetapi juga berupa alokasi sumber daya yang cukup dan penyusunan regulasi yang mendukung pelaksanaan program. Dengan adanya kebijakan yang konsisten, seluruh tim dapat bekerja selaras untuk mencapai tujuan bersama. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait faktor pendukung dalam layanan terpadu perlindungan Perempuan dan Anak di Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan Sangat baik.

### **2. Sumber Daya Manusia (SDM)**

Keberadaan tenaga kerja yang terampil dan berpengalaman di bidang pelayanan publik sangat membantu keberhasilan program. SDM yang kompeten mampu menghadapi berbagai tantangan yang muncul dalam proses pelayanan. Untuk menjaga kualitas ini, pelatihan rutin serta program pengembangan keterampilan harus terus dilakukan. Berbagai kegiatan seperti lokakarya, pelatihan berbasis kebutuhan, dan seminar dapat memberikan wawasan baru yang relevan, sehingga pegawai selalu siap memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam hal sumber daya manusia (SDM) sangat mendukung layanan yang lebih maksimal.

### **3. Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja yang nyaman, didukung oleh fasilitas yang memadai, sangat berperan dalam mendukung pegawai untuk menjalankan tugas mereka secara maksimal. Suasana kerja yang baik meningkatkan produktivitas, tetapi juga menciptakan pelayanan yang lebih ramah dan efisien. Ruang pelayanan yang bersih, teratur, dan ramah terhadap pengunjung akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi masyarakat, sehingga mereka merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diterima. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait faktor pendukung dalam layanan terpadu perlindungan Perempuan dan Anak di Desa Dinas Pemberdayaan Perempuan

dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Balangan Sangat baik.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, serta Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (P3APPKBPMDD) Kabupaten Balangan cukup baik. Penelitian ini difokuskan pada 6 indikator untuk menentukan bagaimana proses pelayanan terpadu berjalan yakni : Pertama, Transparansi bahwa kemudahan akses informasi bagi masyarakat sehingga mereka dapat memahami layanan yang tersedia dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk mendapatkan bantuan. Dinas P3APPKBPMDD berusaha menjangkau semua lapisan masyarakat dengan menyampaikan informasi melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial dan sosialisasi langsung namun luas kabupaten Balangan sangat luas dan tidak semua masyarakat disana mampu mengakses hal tersebut mengingat jarak korban untuk melapor ke kantor sangat jauh. Kedua, Akuntabilitas bahwa setiap keputusan yang diambil oleh Dinas harus didasarkan pada data yang valid dan prosedur operasional yang jelas, sehingga masyarakat dapat mengevaluasi kebijakan yang diterapkan. Hanya sebagian masyarakat dapat memahami hal tersebut mengingat tidak semua orang dapat menangkap bahwa keputusan mesti berdasarkan prosedur walaupun tetap menampung aspirasi dari masyarakat melalui perangkat desa. Ketiga, Kondisional pada kemampuan Dinas untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan spesifik masyarakat. Dapat dilihat bahwa SDM dari pihak dinas terbatas sebab tidak semua pegawai mengikuti pelatihan atau sosialisasi mengenai kekerasan seksual dan anak. Keempat, Partisipasi adanya keterlibatan masyarakat dalam setiap tahap perencanaan dan pelaksanaan program. Dapat diketahui bahwa terlaksananya rapat koordinasi dalam setahun sekali untuk mengumpulkan pihak-pihak yang terkait dalam penanganan kasus perempuan dan anak untuk memberikan masukan dan berbagi informasi bagaimana penanganan kekerasan terhadap anak yang lebih baik lagi dan diberikan evaluasi. Kelima, Kesamaan Hak menunjukkan bahwa setiap individu, tanpa memandang latar belakang, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan perlindungan. Diketahui bahwa penanganan dari dinas penanganannya profesional yang tidak memandang SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar Golongan) asal yang mengadu termasuk dalam kriteria yang harus dilayani di mana berkoordinasi dengan UPPA Kabupaten dan Provinsi di Balangan. Keenam, Kesimbangan Hak dan Kewajiban bahwa setiap hak harus diimbangi dengan kewajiban. Masyarakat perlu menyadari tanggung jawab mereka dalam menjaga lingkungan yang aman bagi semua. Dapat diketahui bahwa pihak dinas memberikan layanan psikologis, layanan hukum, layanan

kesehatan, dan rumah aman. Sehingga para korban diperlakukan sesuai SOP di mana standar pelayanan dilakukan tanpa memandang korban ini berasal dari mana sesuai kasus yang diajukan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari: Faktor pendukung :Kebijakan pimpinan, Sumber Daya Manusia (SDM), dan lingkungan kerja.Faktor penghambat : Keterbatasan anggaran, ketidak jelasan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan minimnya pengetahuan masyarakat.

Maka dari itu disarankan Kepada Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas (P3APPKBPM) perlu terus mendorong transparansi dalam setiap aspek pelayanan yang dilakukan dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur pengaduan dan layanan yang tersedia. Adanya penggunaan berbagai saluran informasi media sosial, situs web resmi, dan leaflet dapat membantu menjangkau masyarakat yang lebih luas. Untuk wilayah yang cukup jauh dapat mengadakan sosialisasi rutin di berbagai perangkat desa untuk menjelaskan layanan yang ada akan sangat bermanfaat. Kepada Pegawai Dinas P3APPKBPM diharapkan untuk terus meningkatkan kemampuan komunikasi agar dapat memberikan penjelasan yang lebih baik kepada korban mengenai proses layanan. Mengingat banyaknya stigma sosial yang dihadapi oleh korban kekerasan maka pegawai dapat memberikan situasi yang aman dan nyaman saat berinteraksi dengan korban. Pelatihan tentang sensitivitas budaya dan pemahaman psikologis terhadap korban juga perlu ditingkatkan. Kepada para masyarakat bahwa memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dan bantuan. Korban disarankan untuk tidak ragu melapor kepada pihak berwenang atau lembaga terkait lainnya. Korban dapat langsung ke kantor dinas untuk mengakses bantuan dengan lebih cepat dan ditanggapi. Para korban diharapkan mencari dukungan dari keluarga atau teman dekat dalam proses pelaporan agar merasa lebih kuat dan tidak sendirian dalam menghadapi situasi sulit ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Huraerah, Abu. (2006). *Kekerasan Terhadap Anak*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Nasution, Abdul. (2003). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Noer, Kurniati Utami. (2019). Mencegah Tindak Kekerasan pada Anak di Lembaga Pendidikan. *Sawwa: Jurnal Studi Gender*, 14(1), 47.
- Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Balangan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan.
- Putri, Filu Marwati Santoso. (2021). *Monograf Model Pencegahan Kekerasan Perempuan*. Bantul: CV Mitra Edukasi Negeri.
- Richard. (1985). *Efektivitas organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Saleh, Sirajuddin. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Santoso, Agung Budi. (2019). Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Perempuan: Perspektif Pekerjaan Sosial. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 10(1), 39–57.
- Sejiwa, Yayasan. (2008). *Bullying: Mengatasi Kekerasan Terhadap Anak*. Jakarta: Yayasan Sejiwa.
- Suhendra. (2019). *Kekerasan Terhadap Perempuan: Sebuah Tinjauan Hukum dan Psikologi*. Jakarta: Media Sains.