

Receive : 28 November 2025

Revised : 01 December 2025

Accepted : 04 December 2025

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.112

Vol. 7 No. 2, December 2025, Hlm. 167-179



Kualitas Pelayanan Pengaduan Kasus Kekerasan Anak Di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Palu

*Putra Pratama¹, Intan², Manda³, Rezki Amalia⁴, Diva⁵, Mustainah⁶, Intam Kurnia⁷,
Dandan Haryono⁸

Email : putraasabang@gmail.com

^{1,2,3,4,5,6,7,8}Universitas Tadulako

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengaduan kasus kekerasan anak di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Palu dalam mendukung upaya perlindungan anak. Penelitian ini berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang kasus kekerasan anak, staf pelayanan, dan operator data sebagai pihak yang berperan langsung dalam proses penerimaan dan penanganan pengaduan. Analisis data dilakukan melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek responsiveness, assurance, tangible, dan empathy telah berjalan cukup efektif. Petugas mampu memberikan respons awal, menjelaskan prosedur layanan, serta menunjukkan kepedulian kepada pelapor dan korban. Fasilitas seperti ruang layanan dan ruang konseling juga tersedia meskipun masih perlu peningkatan kenyamanan. Namun, reliability belum optimal karena adanya keterlambatan tindak lanjut kasus, ketidakkonsistenan informasi perkembangan, serta hambatan koordinasi lintas sektor yang menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan kasus kekerasan anak di DP3A Kota Palu belum optimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability, Perlindungan Anak.

Receive : 28 November 2025
Revised : 01 December 2025
Accepted : 04 December 2025

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.112

Vol. 7 No. 2, December 2025, Hlm. 167-179



ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of complaint services for child abuse cases at the Office of Women's Empowerment and Child Protection (DP3A) of Palu City in supporting child protection efforts. The study focuses on five dimensions of service quality: responsiveness, assurance, tangibles, empathy, and reliability. This research employs a descriptive qualitative approach. Data collection techniques include in-depth interviews, observations, and documentation. The informants in this study consisted of the Head of the Child Abuse Division, service staff, and data operators, who are directly involved in the process of receiving and handling complaints. Data analysis was conducted through data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the dimensions of responsiveness, assurance, tangibles, and empathy have been implemented quite effectively. Officers are able to provide initial responses, explain service procedures, and demonstrate concern for complainants and victims. Facilities such as service rooms and counseling rooms are available, although improvements in comfort are still needed. However, reliability has not been optimal due to delays in case follow-up, inconsistent progress information, and cross-sector coordination barriers, which reduce public trust. The study concludes that the quality of complaint services for child abuse cases at DP3A Palu City is not yet optimal.

Keywords: *Service Quality, Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, Reliability, Child Protection*

LATAR BELAKANG

Perempuan dan Anak ialah salah satu aspek penting bagi negara, karena merupakan tunas bangsa dan generasi penerus, namun keberadaan perempuan dan anak sering kali mengalami keterancaman karena dua aspek penting ini ialah makhluk yang dianggap lemah dan sering menjadi bagian dari orang-orang yang mengalami tindak kejahatan dan kekerasan, untuk itu negara memberikan perlindungan khusus bagi dua aspek penting ini, yaitu dengan memberikan sebuah dinas yang berfungsi untuk menaungi dan menjamin keselamatan dan juga menangani Perempuan-perempuan dan anak-anak korban kejahatan dan intimidasi. Dinas ini disebut Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak yang dibentuk khusus untuk mengurus masalah perempuan dan anak, hak-hak serta pengarusutamaan gender.

Negara mempunyai kewajiban untuk menjamin keselamatan rakyatnya, termasuk Indonesia sebagai negara yang berdasarkan hukum. Seperti negara-negara lainnya, Indonesia juga tidak lepas dari berbagai persoalan hukum, termasuk persoalan kekerasan dan perdagangan anak/Perempuan. Oleh karena itu, negara harus mampu menjamin keselamatan dan perlindungan warga negaranya melalui pemerintah. Menurut Pasal 28G ayat (1) Undang Undang Dasar Negara Republik

Indonesia Tahun 1945 tentang Hak Asasi Manusia, Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaan, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi manusia (Halidasari, 2023).

Kekerasan terhadap anak dan perempuan merupakan permasalahan yang memerlukan perhatian yang sebesar-besarnya dari seluruh unsur seperti pemerintah, masyarakat dan keluarga. Perempuan dan anak merupakan subjek hukum yang seringkali diperlakukan berbeda sehingga mereka merasa terpojok. Perilaku kekerasan biasanya disebabkan oleh ekonomi, tuntutan finansial, perselingkuhan, dan lain-lain. Kekerasan terhadap perempuan dan anak adalah tindakan atau sikap yang disengaja dan dapat merugikan secara fisik atau psikologis seperti trauma jangka panjang (Halidasari, 2023).

Kondisi kekerasan pada anak ini juga di rasakan di berbagai daerah, termasuk kota Palu di Sulawesi Tengah. Sebagai bagian dari wilayah administratif Indonesia, kota ini turut menghadapi tantangan dalam melindungi anak dari kekerasan seksual. Walaupun skalanya mungkin tidak sebesar kota-kota besar, kasus kekerasan terhadap anak tetap menjadi persoalan serius yang tidak boleh diabaikan.

Dalam pelayanan pengaduan kekerasan anak di dinas pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak (Dp3A) memiliki peran yang cukup strategis dalam menangani masalah kasus kekerasan pada anak. Tugas dan fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak pada dasarnya berlandaskan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menegaskan bahwa urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak merupakan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Berdasarkan mandat undang-undang tersebut, pemerintah daerah diwajibkan membentuk perangkat daerah yang menangani urusan perempuan dan anak, sehingga lahirlah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Selain itu, pelaksanaan layanan perlindungan perempuan dan anak di daerah diperkuat oleh Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak. Regulasi ini mengatur penyediaan layanan pengaduan, penjangkauan, pendampingan, pengelolaan kasus, hingga pemulihan korban.

Tabel 1.1
Data jumlah kekerasan terhadap anak tahun 2022-2024 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak kota palu

Tahun	2022	2023	2024
Jumlah	15	17	26

Sumber: DP3A kota palu

Dari data yang ditampilkan jumlah kasus tersebut semakin meningkat pertahunnya, merupakan kasus yang nyata terjadi di Kota Palu Sulawesi Tengah. Anak sering berada dalam bahaya baik di dalam rumah maupun di luar rumah. Keluarga dimana anak seharusnya merasakan tempat yang paling aman, tetapi sebaliknya banyak anak tidak mendapati kenyamanan melainkan kekerasan yang di rasakan, begitu juga ketika diluar rumah anak juga sering mendapatkan kekerasan, baik kekerasan fisik maupun kekerasan seksual.

Hal ini menekankan bahwa setiap anak yang berada di kawasan Kota Palu harus menerima perhatian khusus, terutama dalam hal perlindungan anak. Perlindungan terhadap anak merupakan tanggung jawab yang diatur dalam konstitusi, di mana semua warga negara Republik Indonesia, termasuk setiap anak berhak memperoleh perlindungan dari semua bentuk kekerasan. Dengan jumlah anak yang signifikan di Kota Palu, tanggung jawab untuk melindungi hak-hak mereka menjadi kewajiban

bersama, baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) adalah perangkat daerah yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Dinas ini bertanggung jawab memastikan terpenuhinya hak-hak perempuan dan anak melalui program pemberdayaan, pencegahan kekerasan, penanganan kasus, serta penguatan kebijakan yang berperspektif gender dan ramah anak. DPPPA berfungsi meningkatkan kualitas hidup perempuan, memperluas akses dan partisipasi perempuan dalam pembangunan, serta menjamin anak memperoleh perlindungan dari segala bentuk kekerasan, diskriminasi, dan eksploitasi. Selain itu, dinas ini juga melakukan koordinasi dengan lembaga lain, memberikan layanan pengaduan, pendampingan korban, advokasi kebijakan, serta edukasi kepada masyarakat agar lingkungan lebih aman bagi perempuan dan anak.

Salah satu bentuk program kegiatan yang diberikan Dinas DP3A Kota Palu 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 DP3A Kota Palu sebagai bentuk

penanganan dan perlindungan bagi perempuan yang menjadi korban kekerasan di Kota Palu. 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 DP3A Kota Palu sudah cukup memadai sebagai fasilitas dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan di Kota Palu.

Pelayanan yang disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak meliputi ruang konseling dan rumah aman sebagai fasilitas utama dalam menangani kasus kekerasan. Rumah aman berfungsi sebagai tempat perlindungan sementara bagi korban yang membutuhkan keamanan dan pemulihan awal. Sementara itu, ruang konseling disediakan untuk memberikan layanan pendampingan psikologis, penggalian informasi, dan pemulihan emosional korban. Namun, kondisi ruang konseling yang ada masih belum memadai karena suasananya kurang nyaman dan tidak sepenuhnya mendukung proses konseling yang membutuhkan privasi, ketenangan, dan rasa aman. Situasi ini menunjukkan bahwa peningkatan sarana dan

prasarana, khususnya ruang konseling, sangat diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan mampu memenuhi kebutuhan korban secara optimal.

Berdasarkan rumusan masalah ini, maka tujuan dari penelitian dalam penelitian ini Adalah untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan pengaduan dan ruang konseling dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Palu

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami kualitas pelayanan pengaduan kasus kekerasan anak yang dilaksanakan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam mendukung upaya perlindungan anak. Jenis data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang relevan, observasi terhadap proses pelayanan pengaduan, serta dokumentasi terkait pelaksanaan penanganan kasus di dinas. Selain itu, juga digunakan data sekunder yang meliputi laporan jumlah kekerasan pada anak DP3A.

Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, dengan kriteria

informan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pengaduan, seperti Kepala Bidang Penanganan Kasus Kekerasan Anak, petugas layanan pengaduan, serta staf Pengelola data.

Teknik pengambilan data yang digunakan adalah wawancara mendalam untuk menggali informasi tentang kualitas pelayanan pengaduan, observasi partisipatif untuk mengamati secara langsung proses pemberian layanan, serta analisis dokumen terkait prosedur penanganan kasus dan laporan kinerja DP3A. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik. Proses analisis dimulai dengan pengkodean data, yaitu menyusun dan mengelompokkan informasi berdasarkan tema-tema yang muncul dari wawancara dan observasi. Selanjutnya, tema-tema tersebut dikategorikan untuk memudahkan pemahaman mengenai hubungan antara kualitas pelayanan pengaduan dengan efektivitas perlindungan anak di Kota Palu.

Tahap terakhir adalah interpretasi data untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pengaduan dan bagaimana proses tersebut berperan dalam meningkatkan penanganan kasus kekerasan anak. Hasil analisis ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi bagi perbaikan prosedur dan peningkatan

mutu pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.

PEMBAHASAN

Pelayanan pengaduan kasus kekerasan anak merupakan fungsi utama yang dijalankan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Palu sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam memberikan perlindungan terhadap korban. DP3A dituntut untuk memastikan bahwa proses penanganan mulai dari penerimaan laporan, asesmen awal, pendampingan psikologis, hingga proses rujukan dan tindak lanjut hukum dilaksanakan secara profesional, cepat, serta sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Kualitas pelayanan pengaduan menjadi gambaran komitmen pemerintah daerah dalam menjamin keselamatan dan pemenuhan hak-hak anak.

Meski demikian, dalam pelaksanaannya DP3A masih menghadapi sejumlah hambatan. Tantangan tersebut mencakup variasi dalam kecepatan respons petugas, ketidakkonsistenan informasi yang diberikan kepada pelapor, serta keterbatasan fasilitas layanan seperti ruang konseling yang belum sepenuhnya nyaman dan aman bagi anak korban. Selain itu, kemampuan petugas dalam menunjukkan empati serta kepekaan terhadap kondisi emosional anak turut memengaruhi

persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Berdasarkan kondisi ini, penelitian dilakukan dengan menggunakan lima indikator utama kualitas pelayanan menurut Parasuraman (RATER), yaitu: daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), empati (empathy), dan keandalan (reliability).

Hasil penelitian dari wawancara, observasi lapangan, serta telaah dokumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan di DP3A Kota Palu memperlihatkan variasi pada setiap indikator. Pada aspek daya tanggap, petugas dinilai cukup responsif dalam menerima laporan awal melalui berbagai kanal seperti hotline, WhatsApp layanan, media sosial, dan pengaduan langsung. Namun, respons lanjutan seperti informasi perkembangan kasus masih mengalami keterlambatan, terutama ketika laporan yang masuk cukup banyak pada waktu yang bersamaan.

Pada aspek jaminan (assurance), DP3A telah memperlihatkan profesionalisme melalui pemberian informasi mengenai prosedur penanganan, asesmen, pendampingan psikologis, serta alur rujukan. Meski demikian, beberapa pelapor berharap penjelasan prosedur lebih jelas dan konsisten agar mereka dapat merasa lebih aman dan memahami setiap tahapan penanganan.

Dari sisi bukti fisik (tangible), DP3A telah menyediakan ruang layanan, ruang konseling, serta ruang pendampingan awal sebagai sarana pelayanan. Namun, kenyamanan ruang konseling masih perlu ditingkatkan—terutama terkait privasi dan kesesuaian ruang bagi anak yang mengalami trauma. Jaringan internet yang kadang tidak stabil juga memengaruhi proses administrasi dan entri data.

Pada indikator empati (empathy), petugas dinilai menunjukkan tingkat kepedulian dan perhatian yang baik kepada korban maupun pelapor. Sikap sopan, ramah, serta upaya menciptakan suasana aman menjadi poin positif dalam dimensi ini. Kendati demikian, beberapa responden menilai bahwa konsistensi komunikasi yang humanis dan sensitif terhadap kondisi emosional korban masih perlu diperkuat.

Pada indikator keandalan (reliability), DP3A dinilai telah menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga alur penanganan kasus berjalan jelas dan terstruktur. Meskipun demikian, tantangan tetap muncul terkait keterlambatan tindak lanjut pada situasi tertentu, serta proses koordinasi lintas lembaga seperti kepolisian, rumah sakit, atau tenaga psikolog yang sering membutuhkan waktu tambahan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan kekerasan anak di DP3A

Kota Palu berada pada kategori cukup baik. Namun, beberapa aspek masih perlu ditingkatkan, terutama terkait fasilitas pendukung, konsistensi respons, dan kejelasan mekanisme pelayanan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi untuk perbaikan sistem pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, serta penguatan koordinasi antarinstansi demi mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, humanis, dan berorientasi pada kepentingan terbaik bagi anak.

1. Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan respons cepat dan tepat terhadap laporan kekerasan anak. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Perlindungan Anak, staf layanan, dan operator data, responsivitas DP3A Kota Palu dinilai cukup baik. Hal ini tampak dari kesiapan petugas menerima laporan melalui berbagai kanal seperti hotline, WhatsApp layanan, media sosial, dan pengaduan langsung di kantor. Setiap laporan yang masuk umumnya segera ditindaklanjuti melalui asesmen awal untuk memastikan keamanan serta memetakan kebutuhan penanganan anak.

Pada waktu-waktu tertentu, respons cepat sulit dicapai karena tingginya jumlah laporan yang masuk secara bersamaan. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, DP3A perlu memperkuat komunikasi publik melalui

penyediaan panduan visual prosedur pelaporan, optimalisasi WhatsApp layanan dengan operator khusus, serta peningkatan edukasi mengenai mekanisme pengaduan melalui berbagai media.

Informasi layanan telah disebarakan melalui media sosial, pamflet, website, dan papan informasi. Namun, hambatan masih dirasakan oleh penerima layanan di wilayah pinggiran atau mereka yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Oleh karena itu, perlu strategi penyebaran informasi yang lebih luas seperti video edukasi, webinar, dan kerja sama dengan kelurahan maupun sekolah.

Pelaksanaan asesmen lapangan dinilai cukup cepat, meskipun sesekali terhambat oleh faktor jarak lokasi laporan atau kelengkapan data awal. Miskomunikasi terkait jadwal pendampingan atau prosedur rujukan juga masih ditemukan, sehingga inovasi seperti notifikasi otomatis dan video simulasi alur pengaduan penting untuk diterapkan.

2. Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan berkaitan dengan kemampuan petugas memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian kepada pelapor maupun korban. Berdasarkan wawancara, petugas DP3A Kota Palu menunjukkan profesionalisme dalam memberikan penjelasan mengenai prosedur penanganan, asesmen, pendampingan psikologis, serta

langkah-langkah rujukan. Petugas dianggap mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami dan menunjukkan sikap yang sopan serta menghargai kondisi pelapor.

Keramahan, objektivitas, dan kepatuhan terhadap SOP membuat pelapor merasa lebih percaya terhadap proses yang dijalankan. Namun, konsistensi dalam menyampaikan informasi perkembangan kasus masih perlu ditingkatkan agar tidak menimbulkan kebingungan. Selain itu, alur pengaduan internal sebenarnya telah tersedia, tetapi masih dinilai cukup kompleks sehingga beberapa pelapor berharap adanya penyederhanaan proses.

Secara umum, assurance di DP3A berada pada kategori baik, namun peningkatan transparansi informasi, kemudahan akses pengaduan, dan konsistensi komunikasi tetap diperlukan untuk memperkuat rasa kepercayaan masyarakat.

3. Bukti Fisik (Tangible)

Dimensi tangible menekankan pentingnya sarana, prasarana, dan tampilan fisik layanan. Berdasarkan hasil wawancara, DP3A Kota Palu telah menyediakan ruang layanan, ruang konseling, dan ruang pendampingan awal untuk mendukung proses pengaduan. Namun, ruang konseling dinilai masih kurang nyaman dan belum kedap suara, sehingga perlu

peningkatan agar privasi korban benar-benar terjamin.

Ruang tunggu juga masih terbatas dan belum dilengkapi fasilitas ramah anak. Sementara itu, sarana administrasi seperti formulir pengaduan, SOP, dan materi edukasi sudah tersedia dalam bentuk cetak maupun digital. Tantangan muncul pada aspek jaringan internet yang kadang tidak stabil dan memengaruhi kecepatan entri data.

Tampilan fisik seperti identitas petugas, format formulir, dan materi informasi sudah cukup mendukung profesionalitas layanan. Meski demikian, peningkatan kualitas ruang fisik, kenyamanan layanan, serta pembaruan sistem administrasi digital masih diperlukan untuk memperkuat dimensi tangible

4. Empati (Empathy)

Empati mencerminkan kemampuan petugas memahami kondisi korban serta memberikan perhatian personal selama proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, petugas DP3A Kota Palu menunjukkan tingkat empati yang baik, terlihat dari sikap sopan, penuh perhatian, dan upaya menciptakan suasana yang aman bagi pelapor maupun korban. Petugas juga memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami dan disesuaikan dengan kebutuhan korban sehingga pelapor merasa dihargai dan diperhatikan.

Pendekatan nondiskriminatif tampak jelas dalam proses pengambilan keputusan, di mana setiap tindakan diarahkan pada kepentingan terbaik bagi anak. Komunikasi yang hangat serta kemampuan petugas merespons kondisi emosional korban membantu menciptakan rasa aman selama proses asesmen dan pendampingan.

Secara keseluruhan, dimensi empati pada DP3A Kota Palu dinilai baik karena petugas mampu mengedepankan perhatian, kepedulian, dan kenyamanan bagi korban maupun pelapor selama proses layanan berlangsung.

5. Keandalan (Reliability)

Reliability menggambarkan kemampuan DP3A Kota Palu dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai standar. Berdasarkan hasil wawancara, proses penanganan kasus umumnya mengikuti SOP yang telah ditetapkan, sehingga setiap langkah pelayanan memiliki alur yang jelas mulai dari penerimaan laporan, asesmen, pendampingan, hingga rujukan.

Beberapa kendala masih ditemui, seperti keterlambatan tindak lanjut pada kondisi tertentu serta perubahan jadwal pendampingan akibat faktor teknis atau situasi di lapangan. Selain itu, informasi mengenai tahapan penanganan belum sepenuhnya tersosialisasi secara merata, sehingga diperlukan peningkatan komunikasi mengenai alur layanan kepada masyarakat.

Koordinasi dengan instansi lain seperti kepolisian, rumah sakit, atau lembaga pendukung juga memerlukan waktu dan penyesuaian, yang dapat memengaruhi persepsi terhadap kelancaran proses penanganan. Meskipun demikian, DP3A berupaya menjaga transparansi melalui penyampaian informasi perkembangan kasus kepada pelapor sehingga proses layanan tetap dapat dipantau.

Untuk memperkuat reliability, diperlukan peningkatan konsistensi waktu pelayanan, optimalisasi manajemen kasus, serta penguatan koordinasi lintas sektor agar setiap tahapan penanganan berjalan lebih efektif dan tepat waktu.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pengaduan kasus kekerasan anak di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Palu secara umum telah berjalan pada aspek daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), dan empati (empathy). Petugas dinilai cukup responsif dalam menerima laporan awal, mampu memberikan penjelasan prosedur dengan jelas, menyediakan fasilitas layanan seperti ruang pelayanan dan ruang konseling, serta menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap pelapor maupun korban. Namun, keandalan (reliability) masih belum optimal karena terdapat keterlambatan

dalam penyampaian perkembangan kasus, ketidakkonsistenan tindak lanjut, serta hambatan koordinasi lintas sektor yang menyebabkan penanganan tidak selalu berjalan tepat waktu. Kondisi ini menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan konsistensi prosedur, perbaikan manajemen waktu, serta penguatan koordinasi antarinstansi agar pelayanan pengaduan dapat berjalan lebih efektif dan terpercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan kasus kekerasan anak di DP3A Kota Palu belum optimal

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilianti, M. (2023). Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Pencegahan Kekerasan terhadap Anak di Kabupaten Minahasa. *Administrativu*
<https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administrativus/article/view/11411>
- Halidasari, S. (2023). Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Dp3a) Aceh Dalam Pencegahan Dan Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Receive : 28 November 2025
Revised : 01 December 2025
Accepted : 04 December 2025

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.112

- Latuconsina, S. (2020). Efektivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Penanganan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak di Provinsi Maluku. *Jurnal Visioner*, 4(2). <https://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/347>
- Lestari, P. (2023). Kinerja Pemerintah Daerah Kota Palu dalam Penanganan Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak (Skripsi). Universitas Tadulako.
- Mahmud, A. (2024). Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Menangani Kekerasan terhadap Anak di Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli. *Jurnal FISIP*, 5(1). <https://ojs.umada.ac.id/index.php/Fisip/article/view/1012>
- Maulana, M. R., Maulana, M. R., & Fithrati, N. Q. A. M. A. (2025). Upaya Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Melindungi Korban Kekerasan Seksual Anak di Kota Palangka Raya. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 3(2), 736–742. <https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1110>
- Menurut Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tentang Hak Asasi Manusia, Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaan,
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyani, D., & Rahayu, S. (2021). Strategi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Karawang dalam Program Peran Serta dan Kesetaraan Gender. *Politikom Indonesiana*, 6(1). <https://journal.unsika.ac.id/politikomindonesiana/article/view/1984>
- Natali, K. D., Prabawati, N. P. A., & Wirantari, I. D. A. P. (2025). Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Denpasar dalam Menerapkan Program Kota Layak Anak (Studi Kasus: Kluster Perlindungan Khusus). *Socio-political Communication and Policy Review*, 2(2), 1–15. <https://doi.org/10.61292/shkr.210>
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak
- Rahmadani, N. (2020). Peranan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam

Receive : 28 November 2025

Revised : 01 December 2025

Accepted : 04 December 2025

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.112

Mengurangi Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak di Kabupaten Pidie. Bayan: Jurnal Ilmu Dakwah, 1(2).

<https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/bayan/article/view/3653>

Sasia, P. I., Pangemanan, F. N., & Monintja, D. K. (2023). Program Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Governance*, 3(2), 1–9.

Sugiarti, N., & Prasetyo, A. (2022). Peran Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Menangani Kasus Kekerasan terhadap Anak di Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan dan Keselamatan*, 7(3).

<https://jkk.jurnal.unej.ac.id/index.php/JKK/article/view/25276>

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., & Berry, Leonard L. (1997). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.