

**Responsivitas Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga  
Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan  
Anak Kabupaten Sukoharjo dalam Memberikan  
Perlindungan bagi Korban Kekerasan Perempuan ( Studi  
Kasus KDRT di Kalangan Masyarakat Kabupaten Sukoharjo)**

**Perspective of the Responsiveness of the Family Planning Population  
Control Service for Women's Empowerment and Child Protection in  
Sukoharjo Regency in Providing Protection for Women Victims of  
Violence (Case Study of Domestic Violence in the Community of  
Sukoharjo Regency)**

Reza Rizqi Khoirunnisa

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta  
Email : Tanyaochaa@gmail.com

**Abstrak**

Kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) di Indonesia, khususnya di Kabupaten Sukoharjo, masih menjadi isu serius. Meskipun ada regulasi untuk melindungi korban, implementasi di tingkat daerah sering menghadapi tantangan. Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPKBP3A) memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan, termasuk respons cepat dalam menangani kasus-kasus kekerasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi responsivitas DPPKBP3A dalam melindungi korban KDRT melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas DPPKBP3A belum optimal, dengan tiga dari enam indikator pelayanan – kecepatan, ketepatan, dan kecermatan – belum terpenuhi. Namun, indikator kemampuan merespons masyarakat, ketepatan waktu pelayanan, dan menanggapi keluhan telah dilaksanakan dengan baik.

Kata Kunci : Kekerasan dalam rumah tangga, responsivitas, perlindungan, Dinas PPKB, Sukoharjo

**Abstrac**

The development of domestic violence (KDRT) in Indonesia, especially in Sukoharjo Regency, is still a serious issue. Although there are regulations to protect victims, implementation at the regional level often faces challenges. The Population Control Service, Family Planning, Women's Empowerment and Child Protection (DPPKBP3A) has an important role in providing protection, including quick response in handling cases of violence. This research aims to evaluate the responsiveness of DPPKBP3A in protecting victims of domestic violence through observation, interviews and documentation. The research results show that the responsiveness of DPPKBP3A is not optimal, with three of the six service indicators – speed, accuracy and thoroughness – not

yet met. However, indicators of ability to respond to the community, timeliness of service and responding to complaints have been implemented well.

Keywords: Domestic violence, responsiveness, protection, PPKB Service, Sukoharjo

## PENDAHULUAN

Kekerasan dalam rumah tangga menjadi salah satu bentuk kejahatan yang kurang mendapatkan perhatian, meskipun dampaknya sangat luas. Dalam banyak kasus, kekerasan ini melibatkan anggota keluarga di dalam rumah tangga, baik dalam bentuk kekerasan fisik maupun verbal. Faktor-faktor internal seperti karakter pelaku yang emosional, ketergantungan ekonomi, dan komunikasi yang buruk sering kali menjadi penyebab terjadinya kekerasan. Di sisi lain, faktor eksternal seperti budaya patriarki dan penafsiran ajaran agama yang salah juga turut mempengaruhi. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk menangani kasus KDRT, hasilnya belum memuaskan, dan kesadaran akan pentingnya perlindungan bagi korban masih perlu ditingkatkan.

Pemerintah dalam penereapan good government dengan salah satu prinsip dari good government itu sendiri yaitu responsivitas yang mencakup seluruh kebutuhan

publik, termasuk pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM) yang meliputi hak sipil, politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Salah satu aspek hak sipil adalah hak perlindungan, di mana setiap warga negara berhak dilindungi oleh pemerintah untuk merasa aman dan nyaman. Contoh pentingnya perlindungan ini adalah perlindungan terhadap perempuan dan anak, yang semakin relevan dalam konteks saat ini.

Langkah penting yang telah diambil oleh pemerintah adalah dibentuknya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. Undang-undang ini mendefinisikan KDRT sebagai tindakan yang menyebabkan kesengsaraan atau penderitaan fisik, seksual, psikologis, atau penelantaran terhadap perempuan dalam rumah tangga. Meski demikian, penerapan undang-undang ini di lapangan masih menghadapi banyak tantangan, terutama karena norma-norma sosial yang masih menganggap urusan rumah tangga sebagai hal yang

tidak layak untuk diungkapkan ke publik. Sedangkan kekerasan dalam rumah tangga diatur dalam KUHP pelaku hanya dapat dikenai pasal tentang penganiayaan dengan pasal 351 ayat 1, 2, & 3.

Tantangan lainnya adalah sulitnya mengukur secara tepat luasnya kekerasan terhadap perempuan, karena hal ini menyangkut wilayah pribadi yang sering kali enggan dibicarakan oleh korban. Kekerasan dalam rumah tangga biasanya terjadi karena hubungan antara pelaku dan korban tidak setara, yang dipengaruhi oleh faktor ekonomi, patriarki, dan relasi kekuasaan. Pelaku KDRT sering kali merasa dirinya lebih superior dan berhak melakukan kekerasan terhadap pasangannya. Kekerasan ini tidak hanya terjadi di ranah domestik, tetapi juga dapat melibatkan tindakan kekerasan di ruang publik.

Data yang dihimpun oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Provinsi Jawa Tengah menunjukkan adanya 2.163 kasus kekerasan yang ditangani sepanjang tahun 2022. Meskipun terjadi penurunan jumlah kasus menjadi 645 pada tahun 2023,

kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menjadi masalah yang serius. Di Kabupaten Sukoharjo sendiri, tercatat ada 49 kasus kekerasan terhadap perempuan pada tahun 2023 yang terjadi di 12 kecamatan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun berbagai upaya telah dilakukan, kekerasan dalam rumah tangga tetap menjadi masalah yang memerlukan perhatian serius dari berbagai pihak.

Terdapat kenaikan kasus setiap tahun kekerasan terhadap anak. Berdasarkan data dari Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa kekerasan terhadap anak di Kabupaten Sukoharjo dari tahun 2020 hingga 2022, terdapat kecenderungan peningkatan kasus. Total kasus meningkat dari 32 pada tahun 2020 menjadi 39 pada tahun 2022. Meskipun terdapat fluktuasi di beberapa kecamatan, secara keseluruhan, data menunjukkan perlunya perhatian lebih terhadap perlindungan anak, khususnya di kecamatan seperti Grogol dan Mojolaban yang mencatatkan angka kasus tertinggi. Pada tahun 2023 kekerasan terhadap perempuan di Kabupaten Sukoharjo, total kasus tercatat sebanyak 28, dengan 21 kasus di antaranya dirawat di RSUD.

Kecamatan Sukoharjo dan Kartasura menunjukkan jumlah kasus tertinggi, masing-masing dengan 5 kasus. Selain itu, terdapat 13 kasus yang terjadi di luar wilayah Sukoharjo. Data ini menegaskan perlunya langkah-langkah peningkatan perlindungan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan di daerah ini.

Di Kabupaten Sukoharjo mengalami peningkatan sebanyak 16 kasus KDRT dari bulan Januari sampai Juli tahun 2024 , yang mana pada tahun 2023 terdapat 1 kasus KDRT.

Data kekerasan yang tercatat itu jauh lebih banyak dari yang seharusnya dilaporkan karena tidak semua perempuan yang mengalami kekerasan bersedia melaporkan kasusnya. Sebagian besar perempuan sering bereaksi pasif dan apatis terhadap tindak kekerasan yang dihadapi. Ini memantapkan kondisi tersembunyi terjadinya tindak kekerasan pada istri yang diperbuat oleh suami.

Contoh kasus adalah seorang siswi SMP ditemukan tewas bersimbah darah di Desa Pandeyan, Kecamatan Grogol, Sukoharjo. Korban masih tergolong anak dibawah umur itu rupanya dibunuh oleh teman kencannya yang dikenal melalui

aplikasi MiChat, Nanang Trihartono. Peristiwa itu terjadi karena pelaku tak puas telah melakukan kencan dengan korban dan meminta waktu tambahan. Namun korban menolak ajakan dengan alasan waktu sudah habis. Hal tersebut membuat Nanang meluapkan emosinya yang akhirnya korban meninggal dunia. Korban berinisial EL (15) warga Grogol, Sukoharjo. Ia ditemukan tewas dalam kondisi mengenaskan, penuh luka tusukan. Istri dari Nanang tersebut juga mengaku sering mendapatkan kekerasan fisik dari sang suami. Nanang juga kerap melakukan kekerasan fisik terhadap anaknya. Bahkan hal itu terjadi setelah usia pernikahan kedua yang berjalan satu tahun (Sumber data : Tribunnews).

Dari paparan kasus (KDRT) yang semakin meningkat di Kabupaten Sukoharjo oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Responsivitas Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sukoharjo dalam Memberikan Perlindungan bagi Korban Kekerasan Perempuan ( Studi Kasus KDRT di Kalangan

Masyarakat Kabupaten Sukoharjo )”

## TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Hayat (2017 : 22) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Mukaron dan Laksana, (2016:41) Pelayanan Publik adalah untuk memberikan pelayanan (service) terhadap kebutuhan individu atau masyarakat yang ingin beroperasi sesuai dengan prosedur dan praktik yang telah ditetapkan. Dari perbedaan pendapat mengenai pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah pekerjaan pelayanan yang dilakukan secara profesional dan dengan mutu pelayanan yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat berdasarkan hukum publik dan kelangsungan pelayanan akan menghasilkan interaksi antara masyarakat dan pegawai yang bertanggung jawab dalam suatu organisasi.

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta

mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2019:180-181).

Sedangkan menurut Agus Dwiyanto (2006:148) responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah (2011:46), Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi :

- a. Mersespon Setiap Pelanggan/Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan, Indikator ini mencakup sikap positif dan komunikasi penyedia layanan. Setiap pelanggan mempunyai situasi yang

berbeda-beda, sehingga agen pelayanan juga harus tahu bagaimana bersikap ramah dan hangat serta berkomunikasi (Widiati, 2015:4). Sikap positif yang dimaksud di sini adalah ke baikan, kemurahan hati dan keadilan pemberi pelayanan kepada masyarakat.

b. Petugas / Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cepat, Pelayanan yang cepat ini tidak lepas dari kewaspadaan dan komitmen penyedia jasa dalam memberikan pelayanan dan memenuhi permintaan pelanggan (Azis, 2015: 8).

c. Petugas/ Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat, Pada indikator pelayanan yang tepat, Pelayanan yang ditawarkan harus mematuhi ketentuan pelayanan dan memberikan pelayanan dengan harga yang wajar (Latifeh, 2014:5). Merupakan pelayanan yang sesuai dengan aturan yaitu pelayanan yang ditentukan sesuai SOP pelayanan agar tidak

terjadi kesalahan dalam pelayanan.

d. Petugas/ Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat, Ketepatan dalam pemberian pelayanan perlu diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang merugikan pelanggan. Perhatian menentukan hasil kerja seseorang, karena perhatian memungkinkan kita bekerja lebih cepat dan lebih baik dari sebelumnya. Perhatian dalam bekerja sangatlah penting, karena konsentrasi dan tekad yang tinggi akan membawa hasil yang baik. Jadi pelayanan yang ditawarkan disini fokus untuk menjawab keluhan dan permasalahan pengguna jasa.

e. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Pelayanan tepat waktu merujuk pada kemampuan petugas dalam memberikan layanan kepada pelanggan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan atau diharapkan. Hal ini mencakup kecepatan,

efisiensi, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

- f. Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas, Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas dengan waktu yang tepat. Petugas harus memastikan bahwa mereka memberikan tanggapan dengan cepat dan efisien, sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau diharapkan. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan. Petugas harus mampu menangani keluhan dengan baik, termasuk dengan meminta maaf, menunjukkan empati, dan memberikan solusi yang efektif.

Penulis memilih teori Zeithaml karena sesuai untuk mengukur Responsivitas Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sukoharjo dalam Mmemberikan Perlindungan bagi Korban Kekerasan terhadap Perempuan (Studi Kasus KDRT di Kalangan Masyarakat Kabupaten Sukoharjo).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan kegunaan untuk mencapai tujuan penelitian yang diharapkan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana responsivitas dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Sukoharjo dalam menangani kasus aduan laporan tindak KDRT yang dialami masyarakat. Menurut Moleong (2005:6) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Pada Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, baik

secara lisan maupun tertulis. Data yang dikumpulkan bersifat deskriptif, berupa penjelasan naratif dari informan, yang kemudian diubah menjadi teks hasil wawancara. Data tersebut dapat dicatat atau direkam oleh peneliti. Sedangkan data sekunder didapatkan dari sumber yang sudah ada sebelumnya, yang bisa diperoleh melalui bacaan, pengamatan, atau rekaman informasi. Data sekunder ini biasanya merupakan hasil olahan dari data primer yang telah dikumpulkan oleh peneliti lain, dan meliputi dokumen, surat, pengumuman, spanduk, foto, animasi, papan reklame, serta rekaman.

Metode pengambilan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling. Teknik ini dipilih untuk menentukan sasaran penelitian berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam teknik purposive sampling, pemilihan informan dilakukan dengan pertimbangan khusus. Dalam penelitian ini, terdapat 5 orang informan yang telah dipilih sebagai berikut :

- a. Ibu Budiarti Sri Rahayu, SE. MM (Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan)

- b. Ibu Etty (Bidang KBK3 dan PLT Kasubbag Umpeg Bidang KBK3)
- c. Ibu Putri (Pegawai Bidang Pemberdayaan Perempuan)
- d. Korban pelapor KDRT 1
- e. Korban Pelapor KDRT 2

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi :

- a. Observasi, adalah melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung mengenai objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Observasi yang dilakukan penulis adalah observasi secara langsung bagaimana responsivitas pelayanan kepada pemberi layanan yaitu Dinas dan korban pelapor kasus KDRT
- b. Dokumentasi, Menurut Sugiyono (2014:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian

dan juga dokumentasi foto-foto saat proses wawancara dan observasi berlangsung sebagai pendukung hasil penelitian.

- c. Wawancara, Esterberg dalam Sugiyono (2014:231) mengartikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Dalam teknik wawancara, peneliti melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (paduan wawancara).

Untuk Uji Validitas Data dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik yakni Triangulasi, antara lain: Teknik triangulasi sumber data, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dalam penelitian dengan cara mengecek data yang sudah diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda kemudian dibandingkan.

Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori dari Miles, Huberman dan Saldana (2014:14) yaitu dalam menganalisis data menggunakan empat tahapan sebagai berikut: pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusions: drawing verifying*).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian mengenai Responsivitas Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Memberikan Perlindungan Korban Kekerasan Terhadap perempuan dan Anak (Studi Kasus KDRT di Kalangan Masyarakat Kabupaten Sukoharjo) diperoleh melalui pendalaman informasi dan wawancara bersama beberapa informan dan observasi berdasarkan 6 indikator menurut teori Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011) yakni kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan.

Dari hasil penelitian pada indikator kemampuan merespon masyarakat, Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Sukoharjo khususnya dalam menangani korban KDRT, telah menunjukkan kinerja yang baik berdasarkan tiga sub indikator yang diteliti. Pada sub indikator pertama, terkait cara interaksi pegawai dengan korban KDRT, hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai dinas mampu memberikan respons yang cepat dan profesional. Mereka terlebih dahulu melakukan identifikasi terhadap kebutuhan korban sebelum menyesuaikan layanan yang diberikan. Sikap tanggap dan rinci dari pegawai juga diapresiasi oleh korban sebagaimana sesuai hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada dua orang pelapor kasus KDRT. Dari keterangan diberikan oleh korban atau pelapor, mereka merasa didukung dalam proses pelaporan dan penanganan kasus. Sub indikator kedua, yang menilai apakah pelayanan yang diberikan sudah ramah, sopan, dan bebas dari diskriminasi, juga menunjukkan hasil positif. Pegawai dinas konsisten menerapkan sikap ramah dan sopan tanpa membedakan latar belakang korban, sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini memastikan bahwa setiap

korban merasa dihargai dan didengarkan, yang mencerminkan sikap profesional dan tidak diskriminatif dari pegawai. Dari keterangan wawancara dengan narasumber yang juga pelapor kasus KDRT, mereka menyampaikan bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai sudah profesional yakni ramah, sopan, dan tidak membedakan. Sub indikator ketiga terkait kemampuan komunikasi dan kemudahan dalam menyampaikan informasi juga menunjukkan hasil yang baik. Pegawai dinas dinilai memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, memungkinkan informasi disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh korban. Pelatihan khusus yang diikuti oleh pegawai dinas membantu mereka dalam menangani korban dengan baik, sehingga korban merasa puas dengan layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, analisis terhadap tiga sub indikator ini menunjukkan bahwa Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Sukoharjo telah memenuhi standar yang diharapkan dalam indikator kemampuan merespons masyarakat. Pelayanan yang diberikan sudah responsif, profesional, dan efektif, sehingga korban merasa

didukung dan mendapatkan layanan yang memadai.

Dalam pembahasan hasil dari penelitian pada indikator kecepatan melayani, penelitian ini menunjukkan adanya upaya signifikan dari dinas untuk menangani kasus KDRT sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, namun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Hasil penelitian penulis pada sub indikator kesigapan pegawai dalam menangani laporan kasus KDRT, dinas telah menunjukkan kesesuaian dengan SOP, terutama dalam menangani laporan yang disampaikan secara langsung. Pegawai dinas memberikan tanggapan yang cepat dan prosedural, serta menunjukkan sikap sigap dalam memberikan arahan terkait tindakan yang harus diambil korban, seperti visum dan pembiayaan terkait. Namun, kecepatan respon terhadap aduan yang disampaikan secara tidak langsung, seperti melalui surat, masih menjadi kendala. Beberapa korban melaporkan bahwa respon terhadap aduan jenis ini cenderung lebih lambat, sehingga mereka merasa perlu datang langsung ke kantor untuk mendapatkan penanganan yang lebih cepat. Sub indikator

kedua menyoroti langkah-langkah yang diambil oleh dinas untuk memastikan kecepatan respon terhadap laporan KDRT. Dinas telah menempatkan pegawai khusus untuk menerima laporan masyarakat dan melakukan pemantauan terhadap tindak lanjut laporan melalui sistem pencatatan yang ada. Meskipun demikian, sebagian korban merasa belum memahami dengan baik cara memantau perkembangan laporan mereka, dan ada kesan bahwa respon lebih cepat diterima ketika laporan disampaikan secara langsung. Penggunaan WhatsApp sebagai alat komunikasi tambahan juga telah membantu dalam mempercepat proses penanganan, meski beberapa korban merasa prosedur yang ada terkadang membuat mereka kurang sabar. Kemudian pada sub indikator kepuasan masyarakat terhadap kesigapan dinas dalam menangani kasus KDRT. Kepuasan ini sangat bergantung pada hasil akhir penyelesaian kasus. Beberapa masyarakat mengeluhkan proses yang lama dan rumit, sehingga mereka memilih menyelesaikan masalah sendiri atau melapor ke pihak kepolisian. Namun, bagi mereka yang kasusnya berhasil diselesaikan oleh dinas, terdapat kepuasan yang tinggi terhadap

pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dinas telah berusaha maksimal, termasuk berkolaborasi dengan pihak terkait, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan penanganan, terutama pada laporan yang disampaikan secara tidak langsung. Secara keseluruhan, meskipun Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Sukoharjo telah berupaya untuk memenuhi SOP dalam penanganan kasus KDRT, masih terdapat kelemahan pada aspek kecepatan melayani, terutama terkait laporan yang disampaikan secara tidak langsung. Keterlambatan dalam merespons aduan ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam sistem pelayanan, termasuk memberikan penjelasan yang lebih rinci kepada korban mengenai cara memantau perkembangan laporan mereka. Hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan memastikan bahwa semua laporan, baik langsung maupun tidak langsung, ditangani dengan cepat dan efektif.

Pada indikator ketepatan melayani menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa hambatan, dinas ini secara

umum mampu memberikan pelayanan yang efektif dalam menangani kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Pada sub indikator kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian laporan kasus KDRT sangat bergantung pada kompleksitas kasus yang dilaporkan. Hal ini menunjukkan bahwa dinas tersebut memiliki pemahaman mendalam mengenai perlunya penanganan yang hati-hati terhadap kasus-kasus yang lebih berat, terutama yang melibatkan kekerasan fisik dan memerlukan keterlibatan pihak eksternal seperti polisi dan tenaga medis. Meski demikian, ada kecenderungan bahwa semakin kompleks kasusnya, semakin lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikannya. Proses yang melibatkan mediasi juga mempengaruhi waktu penyelesaian. Di satu sisi, layanan ini dinilai tepat karena korban merasa terbantu, tetapi di sisi lain, ada korban yang merasa prosedur yang panjang dan rumit mengurangi efektivitas pelayanan, yang kadang mendorong mereka untuk menyelesaikan masalah secara mandiri. Kemudian terkait kepatuhan terhadap waktu pelayanan, Dinas PPKB dan P3A telah menunjukkan komitmen yang tinggi untuk melaksanakan

pelayanan sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan. Pelayanan aduan KDRT dilakukan secara konsisten dalam jam kerja, yakni dari pukul 07.30 hingga 16.30 pada hari Senin hingga Kamis, dan hingga pukul 14.00 pada hari Jumat. Namun, terdapat masukan dari masyarakat agar dinas ini menyediakan layanan aduan online yang memungkinkan pelaporan kapan saja, termasuk di luar jam kerja. Hal ini mengindikasikan kebutuhan akan fleksibilitas yang lebih besar dalam menangani aduan KDRT, terutama dalam konteks urgensi dan kebutuhan korban untuk melaporkan kejadian segera setelah terjadi. indikator ketepatan melayani menunjukkan bahwa Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Sukoharjo telah mampu memberikan pelayanan yang cukup baik, meskipun terdapat variabilitas dalam kecepatan penanganan kasus berdasarkan kompleksitasnya. Usulan untuk meningkatkan fleksibilitas layanan, terutama melalui penambahan fasilitas online, mencerminkan kebutuhan untuk meningkatkan aksesibilitas dan responsivitas dinas dalam menangani kasus KDRT, khususnya untuk memastikan bahwa semua korban mendapatkan layanan yang

cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan mereka.

Pada indikator kecermatan melayani menunjukkan bahwa dinas ini memiliki komitmen kuat dalam memberikan pelayanan yang teliti dan terfokus, meskipun tidak lepas dari beberapa tantangan administratif. Pada sub indikator kecermatan dalam menangani aduan masyarakat terkait kasus KDRT, terlihat bahwa para pegawai Dinas PPKB dan P3A berusaha untuk memberikan pelayanan yang fokus dan detail. Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan, Ibu Budiarti Sri Rahayu, SE.MM, menekankan pentingnya pemahaman mendalam terhadap kebutuhan masyarakat dan mengarahkan mereka pada langkah-langkah yang tepat, seperti rujukan untuk visum atau mediasi. Kesaksian dari beberapa korban KDRT memperkuat hal ini, dimana mereka menyatakan bahwa petugas dinas cukup cermat dalam menggali informasi, menanyakan kronologi kejadian, dan memastikan semua bukti yang diperlukan sebelum memberikan arahan lebih lanjut. Ini menunjukkan bahwa responsivitas dalam hal kecermatan melayani telah diimplementasikan dengan baik,

memastikan bahwa setiap laporan ditangani secara hati-hati dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, pada sub indikator kemungkinan kesalahan dalam memberikan pelayanan, terungkap bahwa meskipun kecermatan tinggi dalam menangani aduan sudah menjadi fokus, masih ada beberapa kesalahan teknis atau administratif yang terkadang terjadi. Menurut pengakuan Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan beberapa pegawai lain, kesalahan seperti penulisan nama yang salah atau keterlambatan dalam tindak lanjut terjadi karena padatnya kegiatan di dinas. Meskipun kesalahan ini tidak bersifat fatal dan segera diperbaiki melalui evaluasi dan konfirmasi ulang, adanya kesalahan ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam pengelolaan administrasi agar pelayanan bisa menjadi lebih efisien dan bebas dari kesalahan teknis, dalam memberikan pelayanan aduan KDRT, memperlihatkan bahwa Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Sukoharjo telah berusaha untuk memberikan layanan yang teliti dan sesuai dengan standar prosedur operasional (SOP) yang ada. Meski terdapat beberapa kesalahan administratif, dinas ini mampu melakukan evaluasi dan

perbaikan yang cepat, memastikan bahwa kesalahan tersebut tidak berdampak signifikan pada korban KDRT. Kedepannya, diperlukan peningkatan manajemen administratif untuk meminimalisir kesalahan dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya cermat tetapi juga lebih efektif dan efisien.

Pembahasan dari hasil penelitian penulis mengenai responsivitas pada indikator ketepatan waktu melayani oleh Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa dinas ini memiliki pendekatan yang fleksibel namun tetap proaktif dalam menangani kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Dalam target waktu penyelesaian aduan, terlihat bahwa Dinas PPKB dan P3A tidak menetapkan target waktu yang pasti untuk setiap kasus KDRT, karena penyelesaian sangat bergantung pada kompleksitas kasus yang dilaporkan. Kasus yang tidak rumit dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari satu bulan, sementara kasus yang lebih berat, seperti yang melibatkan kekerasan atau kendala lain seperti bukti yang tidak lengkap, bisa memakan waktu lebih dari

dua bulan. Fleksibilitas dalam penentuan waktu ini menunjukkan bahwa dinas berusaha menyesuaikan pendekatan penanganan dengan kebutuhan setiap kasus, namun di sisi lain, kurangnya target waktu yang jelas dapat menjadi tantangan dalam memastikan konsistensi dan efisiensi pelayanan. Kepatuhan pelapor terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan juga memainkan peran penting dalam mempercepat proses penyelesaian kasus. Pada sub indikator yakni langkah-langkah yang diambil jika aduan tidak dapat diselesaikan sesuai target waktu, Dinas PPKB dan P3A menunjukkan responsivitas yang baik dengan mengambil langkah-langkah proaktif. Ketika aduan tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang diharapkan, dinas ini melibatkan berbagai pihak eksternal seperti kepolisian, rumah sakit, dan lembaga pendampingan untuk mengidentifikasi dan mengatasi hambatan yang muncul. Selain itu, dinas menyusun rencana tindak lanjut yang lebih intensif, termasuk alokasi sumber daya tambahan dan percepatan proses hukum, guna memastikan penyelesaian kasus yang lebih cepat dan tepat. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala melalui rapat internal untuk

menganalisis penyebab keterlambatan, menentukan perbaikan yang diperlukan, dan memantau pencapaian target serta efektivitas penanganan kasus. Secara keseluruhan, indikator ketepatan waktu melayani pada penelitian responsivitas ini menunjukkan bahwa Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Sukoharjo telah mengadopsi pendekatan yang adaptif dalam menangani aduan KDRT, dengan mempertimbangkan tingkat kerumitan kasus dan kepatuhan pelapor terhadap SOP yang ada. Meskipun tidak ada target waktu yang pasti, dinas ini tetap menunjukkan responsivitas yang baik dengan mengambil langkah-langkah proaktif ketika terjadi keterlambatan, termasuk melibatkan pihak eksternal dan melakukan evaluasi kinerja secara berkala. Upaya peningkatan dukungan kepada korban dan peningkatan frekuensi monitoring juga diterapkan untuk memastikan perbaikan berkelanjutan dalam penanganan kasus di masa depan. Hal ini mencerminkan komitmen dinas dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya responsif tetapi juga berorientasi pada penyelesaian yang efektif dan efisien, meskipun dengan tantangan yang ada.

Indikator kemampuan menanggapi keluhan menunjukkan bahwa Dinas PPKB dan P3A telah menjalankan berbagai inisiatif untuk meningkatkan responsivitas terhadap keluhan masyarakat. Implementasi ini terlihat dari beberapa langkah strategis yang diambil oleh dinas dalam merespons keluhan terkait pelayanan. Pada sub indikator terkait bagaimana cara masyarakat menyampaikan keluhan, Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Sukoharjo telah menyediakan berbagai saluran untuk menerima keluhan, seperti formulir aduan dan kotak saran. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang mudah untuk menyampaikan keluhan mereka. Setelah keluhan diterima, dinas melakukan verifikasi dan investigasi menyeluruh untuk memastikan validitas keluhan tersebut. Proses ini mencakup pengumpulan informasi tambahan dan mendengarkan perspektif pihak terkait, yang menjadi dasar bagi dinas untuk menyusun rencana tindak lanjut yang mencakup langkah-langkah perbaikan pelayanan. Komitmen dinas terhadap transparansi juga tercermin dari upaya mereka untuk terus berkomunikasi dengan pelapor,

memberikan umpan balik tentang status penanganan keluhan, dan memastikan bahwa penyelesaian dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kemudian, dinas tidak hanya merespons keluhan tetapi juga menggunakan keluhan tersebut sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan. Setelah menerima keluhan, dilakukan evaluasi segera dan pertemuan internal untuk menganalisis penyebab masalah. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dinas kemudian berkoordinasi dengan pihak terkait untuk menerapkan solusi yang efektif guna mencegah terulangnya masalah serupa di masa depan. Selain itu, dinas juga melakukan pembaruan prosedur penanganan keluhan, termasuk penambahan langkah verifikasi untuk memastikan keluhan diproses dengan benar. Pemberian pelatihan tambahan kepada staf juga menjadi bagian dari upaya untuk meningkatkan responsivitas terhadap keluhan masyarakat. Sistem monitoring dan evaluasi berkala yang diterapkan oleh dinas memungkinkan mereka untuk terus mengawasi kualitas layanan dan menyesuaikan prosedur penanganan keluhan berdasarkan umpan balik yang diterima dari masyarakat. Secara

keseluruhan, indikator kemampuan menanggapi keluhan yang diimplementasikan oleh Dinas PPKB dan P3A menunjukkan komitmen yang kuat dalam merespons dan memperbaiki layanan berdasarkan keluhan masyarakat. Pendekatan yang sistematis dan terstruktur ini, mulai dari penerimaan hingga penyelesaian keluhan, memastikan bahwa setiap masalah yang disampaikan oleh masyarakat ditangani dengan serius dan diselesaikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, dinas berhasil membangun kepercayaan masyarakat melalui responsivitas yang ditunjukkan dalam menangani setiap keluhan yang masuk.

## KESIMPULAN

Kesimpulan Berdasarkan penelitian mengenai responsivitas Dinas PPKB dan P3A Kabupaten Sukoharjo dalam menangani kasus KDRT, dapat disimpulkan bahwa dinas tersebut telah menunjukkan kinerja yang baik dalam merespons masyarakat secara cepat dan profesional, terutama dalam komunikasi yang jelas dan bebas diskriminasi. Meskipun ada perbaikan yang perlu dilakukan terkait kecepatan dalam merespons

aduan tidak langsung, dinas secara umum berhasil memberikan pelayanan yang tepat dan efektif, meskipun kasus yang lebih kompleks memerlukan waktu penyelesaian yang lebih lama. Selain itu, dinas telah berusaha menjaga kecermatan dan ketepatan waktu dalam menangani aduan, meskipun beberapa kesalahan administratif masih perlu diperbaiki. Pengelolaan keluhan masyarakat juga dilakukan secara transparan dan digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan layanan ke depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Budi Santoso. (2019). Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Perempuan : Perspektif Pekerjaan Sosial. Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam. Vol. 10. No. 1.
- Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.
- Agus Dwiyanto dkk, Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, (Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan Dan Kebijakan UGM), 2019
- Azis, C, A (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Berkat Jaya Abadi Trans

- Surabaya”. Skripsi Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Ali, M., & Istanto. (2018). *Manajemen Sekolah Islam*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah. (2024). Statistik kekerasan terhadap perempuan di Jawa Tengah. <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/2/NDk1IzI=/jumlah-perempuan-usia-18-korban-kekerasan-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah.html>
- Binahayati Rusyidi, santoso Tri Raharjo. (2018). Peran Pekerja Sosial Dalam Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak. *Sosio Informa. Kesejahteraan Sosial*. Vol. 4. No. 01.
- Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3AKB) Provinsi Jawa Tengah. (2023). Data kasus KDRT di Jawa Tengah tahun 2022 dan 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/06/20/update-2023-jumlah-perceraian-akibat-kekerasan-dalam-rumah-tangga-kdrt-jawa-tengah-235-kasus>
- Galtung, J. (1996). *Studi Perdamaian: perdamaian dan konflik pembangunan dan peradaban*. terjemahan Asnawi dan Safrudin. Surabaya: Pustaka EUREKA.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Herdiani, H. (2015). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar*. Makassar. Universitas Hasanuddin
- Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan (Komnas Perempuan). (2024). Catatan tahunan kasus kekerasan terhadap perempuan tahun 2023. <https://news.detik.com/berita/d-7229808/komnas-perempuan-catat-401-975-kasus-kekerasan-sepanjang-2023>
- Moleong Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Napisah, Iredho Fani Reza. (2017) “Penguatan Psikologis Pada Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga. Studi Fenomena KDRT terhadap Perempuan di Indonesia”
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2018. “Manajemen

- Pelayanan” . Cetakan ke-XV,  
Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rismawati, Madani, M., & Rahim,  
S. (2015). Responsivitas  
pelayanan perceraian kantor  
pengadilan agama sengkang  
kabupaten wajo. 1. (2) (3)
- Sahli, M.1994.Menuju Rumah  
Tangga  
Harmonis.Pekalongan :  
Bahagia
- Sedarmayanti. 2004. Good  
Government (Pemerintahan  
yang Baik). Bandung. CV.  
Mandar Maju
- Singarimbun, Masri & Sofian  
Effendi. 2008. Metode  
Penelitian Survei, Jakarta:  
LP3ES.
- Sugiyono. (2014). Metode  
Penelitian Pendidikan  
Pendekatan Kuantitatif,  
Kualitatif, dan R&D.  
Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian  
Kombinasi (Mix Methods).  
Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian  
Kuantitatif, Kualitatif, dan  
R&D. Bandung :  
ALFABETA.
- Wening Indah Lestari. 2021.  
“Pendampingan Perempuan  
Korban Kekerasan Dalam  
Rumah Tangga (Studi Kasus  
Lembaga Konsultasi  
Kesejahteraan Keluarga  
“Pelangi Bahagia”  
Kabupaten Belitung,  
Provinsi Kepulauan Bangka  
Belitung)”. Skripsi. Program  
Studi Pembangunan Sosial.  
Sekolah Tinggi  
Pembangunan Masyarakat  
Desa “APMD”. Yogyakarta.
- Wulansari, Dewi. 2009. Sosiologi  
Konsep dan Teori.Bandung:  
Refika Aditama