



## Kinerja Pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gorontalo dalam Menangani Kasus Kekerasan terhadap Anak

Nandita Filaria Haridji<sup>\*</sup>, Sri Yulianty Mozin<sup>2</sup>, Rahmatia Pakaya<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Email: [ndtahrjd@gmail.com](mailto:ndtahrjd@gmail.com)<sup>1</sup>, [yulmozin@ung.ac.id](mailto:yulmozin@ung.ac.id)<sup>2</sup>, [rahmatia\\_pakaya@ung.ac.id](mailto:rahmatia_pakaya@ung.ac.id)<sup>3</sup>

\*Penulis Korespondensi: [ndtahrjd@gmail.com](mailto:ndtahrjd@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to examine the service performance of the Women's Empowerment and Child Protection Agency (DPPPA) of Gorontalo Regency in handling cases of violence against children. The study focuses on addressing the service performance from several aspects; (a) productivity, (b) service quality, (c) responsiveness, (d) responsibility, and (e) accountability. This study was conducted based on the persistently high number of cases of violence against children, which require effective, responsive, and accountable public service handling from the local government. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation, while data analysis used the Miles and Huberman model, consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that service productivity is fairly good, as reflected in a clear case-handling flow, though it remains constrained by limited human resources and cross-sector coordination. Service quality is considered positive in terms of empathetic attitudes and the availability of private service spaces; however, the quality of physical facilities and the availability of professional personnel still need improvement. Officers' responsiveness is relatively quick at the initial stage, but follow-up information on cases is not consistently provided. Responsibility for implementing procedures is in accordance with standard operating procedures, although completion times are often lengthy. Meanwhile, administrative accountability functions well, but the transparency of information to victims still needs to be strengthened.*

**Keywords:** *Child Protection; DPPPA; Public Service; Service Performance; Violence Against Children.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kabupaten Gorontalo dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak. Fokus penelitian ini adalah kinerja pelayanan dilihat dari beberapa aspek, yaitu (a) Produktivitas, (b) Kualitas Layanan, (c) Responsivitas, (d) Responsibilitas, dan (e) Akuntabilitas. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih tingginya kasus kekerasan terhadap anak yang memerlukan penanganan pelayanan publik yang efektif, responsif, dan akuntabel dari pemerintah daerah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan cukup baik, terlihat dari alur penanganan kasus yang jelas, meski masih terkendala keterbatasan SDM dan koordinasi lintas sektor. Kualitas layanan dinilai positif melalui sikap empatik dan ruang layanan yang privat, namun kualitas fasilitas fisik dan ketersediaan tenaga profesional masih perlu ditingkatkan. Responsivitas petugas cukup cepat pada tahap awal, tetapi informasi lanjutan kasus belum konsisten diberikan. Responsibilitas pelaksanaan prosedur sudah sesuai SOP, meski waktu penyelesaian sering panjang. Sementara itu, akuntabilitas administratif berjalan baik, namun transparansi informasi kepada korban masih perlu diperkuat.

**Kata Kunci:** DPPPA; Kekerasan Terhadap Anak; Kinerja Pelayanan; Pelayanan Publik; Perlindungan Anak.

### 1. LATAR BELAKANG

Kekerasan terhadap anak merupakan permasalahan serius yang terus meningkat dan menjadi ancaman nyata bagi pemenuhan hak-hak anak di Indonesia. Berbagai bentuk kekerasan anak yakni kekerasan fisik, seksual, psikis, penelantaran, serta eksploitasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa anak sebagai kelompok rentan masih belum sepenuhnya memperoleh perlindungan yang layak, baik dilingkungan keluarga, sekolah, maupun masyarakat. Kekerasan

yang terjadi bukan hanya berdampak di kondisi fisik anak, tetapi juga dapat menimbulkan trauma psikologis yang berkepanjangan dan memengaruhi perkembangan sosial serta masa depan anak.

Fenomena kekerasan terhadap anak dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemiskinan, lemahnya kontrol sosial dalam keluarga dan komunitas, kurangnya pemahaman orang tua dalam pengasuhan, serta ketidakmampuan dalam memantau perkembangan anak. Dalam banyak kasus, kekerasan justru dilakukan oleh orang-orang terdekat, sehingga korban sering kali tidak memiliki keberanian untuk melapor. Kekerasan terhadap anak juga sering dianggap sebagai persoalan pribadi keluarga dan cenderung ditutupi karena dianggap memalukan atau tabu. Akibatnya, banyak kasus tidak terungkap dan tidak mendapatkan penanganan yang memadai.

Pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai kebijakan yang diatur melalui Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 mengenai Perlindungan Anak sebagai bentuk komitmen dalam menjamin hak anak untuk menjalani kehidupan, bertumbuh dan berkembang, serta memperoleh perlindungan dari segala bentuk kekerasan. Selain itu, pemerintah daerah juga memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan perlindungan anak sesuai prinsip otonomi daerah. Dalam konteks ini, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) menjadi instansi penting yang berperan dalam menangani serta memberikan pendampingan terhadap anak korban kekerasan.

Meningkatnya Kasus kekerasan terhadap anak di Indonesia, terutama di daerah Kabupaten Gorontalo, pemerintah seharusnya terus berusaha meningkatkan kinerja berbagai instansi terkait dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak. Banyak kasus kekerasan terhadap anak yang terjadi di luar pengaduan belum terpantau, bahkan ada yang belum terungkap. Oleh karena itu, fokus utama harus diberikan pada peningkatan layanan bagi anak yang menjadi korban kekerasan.

Berikut data kinerja pelayanan Kasus Kekerasan Anak Tahun 2024 di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gorontalo :

**Tabel 1.** Kinerja Pelayanan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gorontalo.

TAHUN	LAYANAN JENIS KEKERASAN ANAK				JUMLAH
	SEKSUAL	FISIK	PSIKIS	PENELANTARAN	
2020	40	24	-	1	65
2021	28	31	-	-	59
2022	45	5	1	-	51

<b>2023</b>	51	16	-	2	69
<b>2024</b>	46	4	-	-	50
	<b>210</b>	<b>80</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>294</b>

**JUMLAH**

*Sumber : Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.*

Di Provinsi Gorontalo, kasus kekerasan terhadap anak menunjukkan angka yang mengkhawatirkan. Kabupaten Gorontalo tercatat sebagai daerah dengan jumlah kasus tertinggi dibandingkan kabupaten/kota lainnya. Data DPPPA Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa dalam kurun waktu lima tahun (2020–2024) terdapat 294 kasus kekerasan terhadap anak, dengan dominasi kasus kekerasan seksual yang selalu menempati jumlah tertinggi setiap tahunnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa permasalahan kekerasan anak masih menjadi tantangan besar dan memerlukan penanganan serius melalui pelayanan yang cepat, tepat, serta berorientasi pada pemulihan korban.

Meskipun DPPPA Kabupaten Gorontalo telah melaksanakan berbagai program dan upaya, seperti sosialisasi dan pendampingan korban, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain keterbatasan jumlah pegawai, minimnya anggaran, keterbatasan fasilitas pendukung seperti alat bukti visum, serta kurangnya tenaga psikolog. Hambatan tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas kinerja pelayanan dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak.

Sejauh ini, penelitian terkait perlindungan anak lebih banyak tertuju pada aspek regulasi dan bentuk kekerasan yang terjadi, sedangkan kajian yang secara spesifik menganalisis kinerja pelayanan DPPPA, sebagai upaya penanganan kasus kekerasan terhadap anak, masih terbatas, khususnya di Kabupaten Gorontalo. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengisi kesenjangan penelitian (gap) dengan menelaah kinerja pelayanan DPPPA Kabupaten Gorontalo berdasarkan aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami serta menganalisis kinerja pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gorontalo dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi serta rekomendasi perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan perlindungan anak di daerah.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kajian teoritis dalam penelitian ini disusun untuk memberikan dasar konseptual mengenai kinerja pelayanan publik dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak, khususnya pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kabupaten Gorontalo. Kajian ini mencakup teori administrasi publik, pelayanan publik, kinerja pelayanan publik, serta peran DPPPA dalam penanganan kekerasan terhadap anak. Selain itu, Kajian ini juga diperkuat oleh hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan sebagai pembanding sekaligus penguat landasan penelitian.

Administrasi publik merupakan konsep yang menjelaskan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dalam penyelenggaraan kebijakan publik. Administrasi publik berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan kebutuhan masyarakat dengan peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan. Dalam konteks pelayanan perlindungan anak, administrasi publik menjadi dasar penting dalam memahami bagaimana pemerintah menjalankan tanggung jawabnya secara efektif, efisien, serta akuntabel melalui organisasi atau instansi terkait.

Pelayanan publik merupakan aktivitas penyediaan layanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berbentuk layanan administrasi, tetapi juga mencakup layanan barang maupun jasa. Pelayanan publik memiliki karakteristik utama seperti transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kondisional, persamaan hak, dan juga keseimbangan antara hak dan kewajiban. Kualitas pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga pelayanan harus didukung oleh sistem dan prosedur yang jelas, personil yang profesional, sarana prasarana yang memadai, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks perlindungan anak, pelayanan publik menjadi bentuk nyata dari upaya negara dalam memberikan rasa aman, perlindungan, dan pemulihan terhadap anak korban kekerasan.

Kinerja pelayanan publik menjadi tolak ukur yang penting untuk menilai Pencapaian organisasi publik dalam menjalankan fungsi serta tanggung jawab. Kinerja dapat dipahami sebagai output oleh individu maupun organisasi berdasarkan kualitas dan kuantitas sesuai tugas yang diberikan. Dalam sektor publik, pengukuran kinerja tidak hanya menitikberatkan pada proses atau input, tetapi juga pada hasil dan dampak layanan yang diterima masyarakat. Salah satu teori yang relevan digunakan dalam penelitian ini adalah teori kinerja organisasi publik dari Agus Dwiyanto (2008), yang menekankan lima indikator utama dalam menilai kinerja pelayanan organisasi publik, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Produktivitas berhubungan dengan kapasitas organisasi dalam menghasilkan hasil kerja.

pelayanan secara optimal sesuai sumber daya yang dimiliki. Kualitas layanan mengacu pada tingkat kepuasan masyarakat terkait layanan yang diberikan. Responsivitas menunjukkan kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat dan merespons tuntutan secara cepat dan tepat. Responsibilitas berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan aturan dan prinsip administrasi yang berlaku. Akuntabilitas mengacu pada pertanggungjawaban organisasi publik terhadap masyarakat dan pihak-pihak yang memiliki kewenangan pengawasan. Lima indikator ini menjadi landasan utama dalam menilai kinerja pelayanan DPPPA Kabupaten Gorontalo dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas utama dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan terkait pemberdayaan perempuan serta perlindungan anak. DPPPA berperan dalam penyediaan layanan perlindungan bagi korban kekerasan, pendampingan hukum, pemulihan psikologis, edukasi masyarakat, serta sosialisasi pencegahan kekerasan. Keberadaan DPPPA menjadi elemen penting dalam memastikan hak anak terlindungi sesuai ketentuan Undang-Undang Perlindungan Anak. Namun demikian, keberhasilan DPPPA dalam menjalankan perannya sangat bergantung pada kualitas kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya korban kekerasan.

Penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian Sihombing dkk. (2024) tentang kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang menunjukkan bahwa meskipun terdapat peningkatan pelaporan kasus kekerasan anak, kinerja dinas masih belum efektif akibat keterbatasan produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas. Penelitian Effendi dan Ahdiyana (2024) mengenai efektivitas P2TP2A Kabupaten Wonogiri menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan perlindungan anak cukup baik, tetapi belum optimal karena masih adanya kendala dalam perencanaan program, sumber daya manusia, serta sarana prasarana pendukung.

Penelitian Umbase dan Imbar (2021) menyoroti kinerja lembaga perlindungan perempuan dan anak dengan menggunakan model evaluasi Countenance Stake yang menekankan aspek antecedent, transaction, dan outcome. Hasilnya menunjukkan perlunya dukungan dana, fasilitas, serta tenaga ahli untuk meningkatkan kualitas pemulihan korban. Selanjutnya, penelitian Khozin dkk. (2020) tentang implementasi layanan perlindungan perempuan dan anak di Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan bahwa kendala kelembagaan, keterbatasan sumber daya manusia, dan minimnya pendanaan dapat memengaruhi efektivitas perlindungan korban kekerasan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam kinerja pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kabupaten Gorontalo dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak. Penelitian dilakukan di Kantor DPPPA Kabupaten Gorontalo dengan waktu pelaksanaan sekitar enam bulan, dimulai sejak tahap penyusunan proposal hingga penyelesaian laporan akhir penelitian.

Subjek dalam penelitian ini meliputi aparaturnya atau birokrasi yang terlibat dalam proses pelayanan DPPPA serta masyarakat sebagai penerima layanan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yakni dengan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan serta pengalaman secara langsung terkait pelayanan penanganan kasus kekerasan terhadap anak. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu menggambarkan kondisi pelayanan secara faktual dan komprehensif.

Sumber data penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan utama, terutama masyarakat penerima layanan serta pihak terkait di DPPPA. Data sekunder yakni melalui dokumen pendukung, seperti laporan tahunan, arsip pelayanan, kebijakan, regulasi, serta sumber literatur lain yang relevan dengan penelitian.

Metode pengumpulan data dilaksanakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dimanfaatkan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan yang dilakukan DPPPA dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih fleksibel dan mendalam sesuai dengan fokus penelitian. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara melalui data tertulis maupun arsip resmi yang berkaitan dengan pelayanan DPPPA.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman, yakni tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memusatkan perhatian pada data yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data disusun dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, maupun bagan agar temuan lebih mudah dipahami. Selanjutnya, kesimpulan ditarik melalui proses interpretasi terhadap data yang telah disusun, kemudian diverifikasi secara berulang guna memastikan hasil penelitian lebih akurat.

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji melalui teknik triangulasi sumber, yakni dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai narasumber serta menguji kesesuaian data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan metode ini, data yang

diharapkan memiliki tingkat validitas dan kredibilitas yang tinggi.

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada indikator kinerja pelayanan organisasi publik menurut Agus Dwiyanto (2008), yang mencakup lima aspek utama yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kelima indikator tersebut digunakan sebagai acuan dalam menganalisis kinerja pelayanan DPPPA Kabupaten Gorontalo dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Gorontalo selama kurang lebih sekitar enam bulan, terhitung sejak tahap persiapan hingga analisis akhir. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara mendalam dengan aparatur dan penerima layanan, serta dokumentasi terhadap laporan dan arsip kasus. Informan penelitian terdiri atas unsur pimpinan (Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala UPTD), staf administrasi, pendamping kasus, serta masyarakat/pelapor sebagai penerima layanan.

Analisis data dilakukan melalui pendekatan model interaktif dari Miles dan Huberman yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Fokus analisis didasarkan pada lima indikator kinerja pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

##### **Produktivitas**

Produktivitas dalam penelitian ini dianalisis dari aspek efektivitas dan efisiensi proses pelayanan dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tahapan pelayanan di DP3A Kabupaten Gorontalo telah dilaksanakan secara berurutan mulai dari penerimaan laporan, asesmen awal, pendampingan, hingga tindak lanjut kasus. Prosedur dijalankan sesuai ketentuan, dan tidak ditemukan tahapan yang diabaikan.

Namun, dari sisi efisiensi waktu, proses penanganan dinilai masih memerlukan durasi yang relatif lama. Hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia serta tingginya jumlah laporan yang masuk. Satu petugas dalam beberapa kondisi harus menangani lebih dari satu kasus secara bersamaan.

Tabel 2 menyajikan gambaran sumber daya manusia di DP3A Kabupaten Gorontalo.

**Tabel 2.** Jumlah Pegawai DP3A Kabupaten Gorontalo.

Jabatan	Jumlah
Kepala Dinas	1
Sekretaris	1
Kepala Bidang	2
Jabatan Fungsional & Staf	7
<b>Total</b>	<b>11</b>

*Sumber: DP3A Kabupaten Gorontalo.*

Jumlah pegawai yang relatif terbatas dibandingkan dengan kompleksitas kasus menjadi faktor utama yang memengaruhi efisiensi pelayanan. Secara konseptual, kondisi ini menunjukkan bahwa produktivitas dari sisi efektivitas prosedural telah terpenuhi, tetapi dari sisi efisiensi penggunaan sumber daya masih perlu ditingkatkan.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan dianalisis berdasarkan persepsi penerima layanan terhadap sikap, keramahan, empati, dan kejelasan informasi yang diberikan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum petugas bersikap ramah, empatik, dan tidak menyudutkan korban saat menerima laporan. Sikap ini memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi pelapor.

Meskipun demikian, beberapa informan menyatakan bahwa informasi lanjutan mengenai perkembangan kasus belum selalu disampaikan secara berkala. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi reliability dan assurance dalam kualitas pelayanan sudah cukup baik, tetapi aspek komunikasi berkelanjutan masih perlu penguatan.

Temuan ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya interaksi interpersonal dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan. Dalam konteks penelitian sebelumnya, hasil ini konsisten dengan temuan bahwa kualitas layanan di lembaga perlindungan anak sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan sensitivitas petugas dalam menangani korban.

### **Responsivitas**

Responsivitas merujuk pada kemampuan organisasi dalam mengenali dan merespons kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa laporan yang masuk umumnya segera diterima dan dicatat. Petugas melakukan asesmen awal serta memberikan penjelasan mengenai alur penanganan.

Namun, pada tahap lanjutan, sebagian penerima layanan mengeluhkan lamanya waktu tunggu tanpa informasi perkembangan kasus. Hal ini menunjukkan bahwa respons awal tergolong baik, tetapi respons berkelanjutan belum sepenuhnya optimal.

Secara teori, responsivitas menuntut organisasi untuk tidak hanya cepat dalam merespons aduan, tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan informasi masyarakat. Dengan demikian, peningkatan sistem monitoring dan pemberian informasi berkala menjadi kebutuhan penting dalam memperkuat dimensi responsivitas.

### **Responsibilitas**

Responsibilitas dianalisis dari kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan peraturan dan standar prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, seluruh tahapan pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur, mulai dari pencatatan laporan hingga koordinasi bersama aparat penegak hukum serta instansi terkait. Petugas juga menjaga kerahasiaan data korban dan memastikan setiap proses terdokumentasi dengan baik. Tidak ditemukan praktik pelayanan yang menyimpang dari aturan. Dengan demikian, secara normatif, aspek responsibilitas telah terpenuhi dengan baik.

Namun, kendala muncul pada lamanya penyelesaian kasus. Proses penanganan kasus sering membutuhkan waktu lebih panjang dari ketentuan ideal. Hal ini bukan disebabkan oleh kelalaian internal, tetapi berkaitan dengan proses koordinasi lintas sektor. Beberapa tahapan, seperti pelaksanaan visum et repertum, asesmen psikologis mendalam, atau proses hukum di kepolisian, membutuhkan keterlibatan instansi lain yang memiliki prosedur dan waktu penanganan masing-masing. Akibatnya, responsibilitas lembaga dalam menyelesaikan kasus secara cepat menjadi terhambat oleh faktor eksternal yang tidak dapat sepenuhnya dikendalikan.

Hasil ini menunjukkan adanya kepatuhan birokrasi terhadap standar operasional, yang menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang profesional.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban pelayanan kepada masyarakat dan pimpinan. DPPPA Kabupaten Gorontalo melakukan pencatatan dan pelaporan setiap kasus secara administratif serta menyusun laporan berkala sebagai bentuk pertanggungjawaban institusional.

Namun, dari perspektif masyarakat, akuntabilitas juga diukur melalui transparansi informasi perkembangan kasus. Sebagian informan menilai bahwa keterbukaan informasi masih perlu ditingkatkan agar korban dan pendamping memperoleh kepastian terkait proses yang sedang berjalan.

Temuan ini menunjukkan bahwa akuntabilitas administratif telah berjalan, tetapi akuntabilitas sosial kepada penerima layanan masih memerlukan penguatan dalam aspek komunikasi publik.

## **Implikasi Hasil Penelitian**

Secara teori, penelitian ini memperkuat konsep kinerja pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto, bahwa keberhasilan pelayanan bukan hanya ditentukan oleh kepatuhan prosedural, tetapi juga efisiensi sumber daya dan komunikasi berkelanjutan dengan masyarakat.

Hasil penelitian mengindikasikan perlunya penambahan sumber daya manusia, penguatan sistem informasi kasus, serta peningkatan mekanisme komunikasi kepada penerima layanan. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu penanganan tanpa mengurangi ketepatan prosedural.

Kinerja pelayanan DPPPA Kabupaten Gorontalo dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak tergolong cukup baik dari aspek prosedural dan sikap pelayanan, namun belum optimal dari sisi efisiensi waktu dan kesinambungan informasi. Peningkatan pada aspek tersebut menjadi kunci untuk mewujudkan pelayanan perlindungan anak yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan korban.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Gorontalo secara umum berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari aspek produktivitas yang menunjukkan kemampuan dinas dalam menangani kasus secara berkelanjutan, tertib administrasi, serta pendampingan korban hingga tuntas tanpa penumpukan kasus. Dari sisi kualitas layanan, pelayanan telah berjalan dengan prosedur yang jelas, koordinasi lintas sektor yang baik, dan pendekatan humanis, meskipun masih perlu peningkatan pada kecepatan informasi, sarana pendukung, dan efektivitas koordinasi. Responsivitas dinas juga tergolong baik melalui kecepatan dalam menerima dan menindaklanjuti laporan serta kemampuan menyesuaikan pendekatan dengan kondisi korban, walaupun masih terdapat kendala pada konsistensi penyampaian informasi dan ketergantungan pada proses eksternal. Selanjutnya, tanggungjawab telah dilaksanakan sesuai prinsip administrasi publik dengan berpedoman pada SOP tanpa adanya penyimpangan, di mana kendala yang muncul lebih disebabkan oleh faktor eksternal. Sementara itu, akuntabilitas dinas tercermin dari keterbukaan informasi, pelaporan yang terstruktur, serta adanya pengawasan dan evaluasi berkelanjutan, sehingga menunjukkan pertanggungjawaban tidak hanya secara administratif, tetapi juga substantif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan, beberapa saran yang dapat direkomendasikan adalah

perlunya peningkatan sistem informasi dan komunikasi melalui penyampaian perkembangan kasus yang lebih terstruktur dan terjadwal agar korban dan keluarga tidak harus secara aktif mencari informasi. Selain itu, dinas perlu meningkatkan fasilitas fisik ruang pelayanan, seperti penambahan pendingin udara dan perbaikan tata ruang untuk menciptakan kenyamanan dan rasa aman bagi korban, serta menjalin kerja sama dengan lembaga profesi atau perguruan tinggi guna menambah tenaga psikolog pendamping. Penguatan mekanisme pemberian informasi juga penting dilakukan, misalnya melalui layanan hotline, notifikasi pesan, atau kunjungan berkala agar korban selalu mendapatkan informasi terbaru dan terhindar dari kecemasan. Di samping itu, diperlukan penambahan dan penguatan sumber daya manusia melalui pelatihan lanjutan maupun penambahan tenaga pendamping guna menjaga produktivitas dan mempercepat pelayanan. Terakhir, dinas disarankan melakukan evaluasi berkala terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai bentuk penguatan akuntabilitas, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya tertib secara administratif, tetapi pula memberikan dampak nyata dan berkelanjutan bagi korban dan keluarganya.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, J., Sopingi, I., Hi, S., Sy, M., Setiawan, B., & Sibua, N. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan mixed method: Buku referensi*.
- Ardiansyah, A., Risnita, R., & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Dalen, S. (2021). Analisis kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2PA) dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Samarinda. *E-Journal Administrasi Publik*, 9(2), 5033–5047.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Effendi, M., & Ahdiyana, M. (2024). Implementasi prinsip good governance dalam pelayanan publik daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(2). <https://doi.org/10.30737/interaksi.v2i2.6434>
- Fa, S., Tohopi, R., & Nani, N. (2025). Faktor-faktor yang menentukan kinerja pegawai di Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota Gorontalo. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2).
- Kinanti, A. S., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2023). Analisis kinerja karyawan pada PT Berkat Mandiri Adhirajasa Jaya. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(9), 1278–1285.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Loleh, R. R., Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Kinerja pelayanan restorative justice di Kantor Kejaksaan Negeri Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(8). <https://doi.org/10.56799/jim.v2i8.1973>

- Mahmudi. (2022). *Manajemen kinerja sektor publik* (Edisi terbaru). UPP STIM YKPN.
- Meilani, N., et al. (2024). Kinerja pelayanan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) dalam penerbitan kartu keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. [*Nama jurnal tidak tersedia*], 6(2), 78–88. <https://doi.org/10.37950/m5c84t85>
- Melawat, S. H. (2022). *Pengantar administrasi publik*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku%20pengantar%20administrasi%20publik.pdf>
- Moehariono. (2021). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Rajagrafindo Persada.
- Mozin, S. Y., Pakaya, R., Sasmindar, D., & Ntelu, N. (2025). Aparatur SDM birokrasi reformasi: Kinerja ASN dalam reformasi birokrasi (studi kasus Bandung). *Jurnal Kinerja Sektor*, 8(11). <https://doi.org/10.56338/jks.v8i11.9358>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2021). *Manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sihombing, D., Listyaningsih, L., & Prafitri, N. (2024). Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Tangerang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang. *Contemporary Public Administration Review*, 1(2), 1–18. <https://doi.org/10.26593/copar.v1i2.7569.1-18>
- Sihombing, R., et al. (2024). Akuntabilitas dan responsivitas pelayanan publik dalam penanganan kasus sosial. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1).
- Sim, E. N. D. R., & Atong, P. (2023). Kinerja pelayanan publik. *Fokus: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 21(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.716>
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi* (Edisi revisi). Bumi Aksara.
- Siregar, M. (2023). Analisis kinerja pelayanan publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dalam penanganan pengaduan masyarakat.