

**KINERJA DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK, KELUARGA  
BERENCANA DAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN, PERLINDUNGAN  
ANAK (DP2KBP3A) DALAM MENANGANI KASUS KEKERASAN PADA  
PEREMPUAN DAN ANAK DI KABUPATEN PANDEGLANG, BANTEN  
TAHUN 2020**

**PERFORMANCE OF PANDEGLANG (DP2KBP3A) IN HANDLING CASE  
OF VIOLENCE OF WOMEN AND CHILDREN IN 2020**

**Rahmi Andini Syamsuddin<sup>1</sup>, Lisdawati<sup>2</sup>**

Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang, Tangerang - Banten

email: [dosen02062@unpam.ac.id](mailto:dosen02062@unpam.ac.id), [dosen02115@unpam.ac.id](mailto:dosen02115@unpam.ac.id)

**ABSTRAK**

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang kinerja DP2KBP3A dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dampak kinerja DP2KBP3A dalam menangani pelecehan perempuan dan anak di Pandeglang. Konsep teoritis yang digunakan adalah teori kinerja dan indikatornya adalah produktivitas, kualitas layanan, daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu deskriptif, pemilihan informan menggunakan teknik Purposive sampling. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja DP2KBP3A di Pandeglang belum efektif. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah anggaran, sosialisasi, dan komunikasi. Lebih baik bagi DP2KBP3A untuk lebih meningkatkan manajemen kinerja mulai dari produktivitas, kualitas layanan, daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas, dan perlu mempersiapkan staf permanen yang dapat siaga kapan saja menyediakan layanan sesuai prosedur.

**Kata Kunci:** Kinerja, DP2KBP3A, Kekerasan pada Perempuan dan Anak

**ABSTRACT**

*The primary purpose of this study is to find out about the performance of DP2KBP3A and to identify the impact factors of the performance of DP2KBP3A in handling women and child abuse in Pandeglang. The theoretical concept used is the performance theory, and the indicators are productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. This study uses a descriptive qualitative method, the selection of informants using the Purposive sampling technique—the technique of collecting data through interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the performance of DP2KBP3A in Pandeglang has not been effective. Some factors that impact the performance are budget, socialization, and communication. It is better for DP2KBP3A to improve the performance in management further starting from productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability, and need to prepare permanent staff who can stand by at any time providing services according to procedures.*

**Keywords:** Performance, DP2KBP3A, Woman and Child Abuse

**PENDAHULUAN**

Pada dasarnya sasaran pembangunan dalam suatu bangsa adalah dengan menciptakan kualitas manusia yang mampu melanjutkan perjuangan dan melaksanakan misi bangsa. Generasi muda selain sebagai objek, juga merupakan subjek dalam pembangunan. Anak adalah generasi penerus bangsa yang sangat

menentukan nasib dan masa depan bangsa di masa yang akan datang (Sugiarto, 2019).

Kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) yang paling kejam. Fenomena ini juga telah menjadi kecemasan bagi setiap negara di dunia, termasuk negara maju yang mana sangat menghargai dan peduli terhadap HAM. Kekerasan

terhadap perempuan dan anak bukan hanya merupakan tindakan kriminal, tetapi juga merupakan masalah sosial yang perlu segera diatasi secara kualitas maupun kuantitas, hal ini terjadi secara sistematis, dimana negara masih belum mampu memberikan perlindungan terhadap perempuan khususnya mereka yang menjadi korban kebijakan atau peraturan yang bias gender (Surtinah, 2017). Pemerintah Daerah berdasarkan kewenangan daerah otonom berkewajiban untuk mengatur dan mengurus penanganan serta pelimpahan kesempatan dan keluwesan bagi pengelolaan pembangunan sesuai dengan hasrat dan kebutuhan pembangunan di masing-masing daerah. Di samping itu juga memberikan pelayanan bagi perempuan dan anak korban tindak kekerasan (Asraf, Lubis, Parpatih, & Sari, 2019).

Berdasarkan ketentuan yang diatur dalam Pasal 28 B Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 beserta perubahannya, Negara berpandangan bahwa segala bentuk kekerasan pada umumnya maupun tindak kekerasan terhadap perempuan dan/atau anak adalah suatu bentuk pelanggaran hak asasi manusia dan merupakan suatu bentuk kejahatan terhadap martabat kemanusiaan serta perlakuan diskriminasi (DPR RI, 2017). Dengan begitu, sudah merupakan kewajiban pemerintah dan pemerintah daerah untuk mewujudkan jaminan rasa aman, perlindungan terhadap kehormatan, martabat, harta benda, bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang merendahkan martabat manusia dan perlakuan diskriminatif serta kemudahan dan perlakuan khusus untuk mencapai persamaan dan keadilan (Pratiwi, Ariani, & Heryansyah, 2019).

Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2KBP3A) Pandeglang, melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A), mencatat sekitar 21 kasus kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak di Kabupaten Pandeglang, sejak Januari hingga Oktober 2018. Bila dibandingkan dengan data rekap tahun 2017, kasus kekerasan pada perempuan dan anak untuk jenis KDRT kosong, pelecehan seksual sebanyak 16 kasus, penganiayaan 2 kasus, perkelahian 1 kasus dan perdagangan orang 1 kasus. Sedangkan jumlah kasus di tahun 2018, tercatat dari jenis kasus KDRT sebanyak 3 kasus, Pelecehan Seksual sebanyak 18 kasus, Penganiayaan kosong, perkelahian kosong dan Perdagangan Orang kosong (Daday: Fajar Banten, 2018).

Dengan dikeluarkannya atau disahkannya Peraturan Daerah Provinsi Banten No.4 Tahun 2014 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak terhadap Kekerasan, maka perlindungan terhadap anak akan memiliki dasar hukum yang kuat. Peraturan Daerah ini dimaksudkan agar memudahkan pelaksanaan pelayanan penanganan perempuan dan anak dari tindak kekerasan, oleh karena itu sudah seharusnya Badan Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kabupaten Pandeglang gencar dalam memberikan pemahaman melalui sosialisasi kepada masyarakat mengenai Payung Hukum terhadap Perlindungan Perempuan dan Anak di Kabupaten Pandeglang agar masyarakat dapat memahami hak-hak dan jaminan pada perempuan dan anak. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, tujuan penelitian ini untuk mengetahui lebih mendalam mengenai “Kinerja Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak (DP2KBP3A) dalam Menangani Kasus Kekerasan pada Perempuan dan Anak di Kabupaten Pandeglang Tahun 2020”.

### **Rumusan Masalah**

Masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat Kinerja Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak (DP2KBP3A) dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Pandeglang Tahun 2019?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak (DP2KBP3A) dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Pandeglang Tahun 2019

### **Tujuan & Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka mencapai tujuan berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat Kinerja Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak (DP2KBP3A) dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Pandeglang Tahun 2019.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak

(DP2KBP3A) dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Pandeglang Tahun 2019.

3. Untuk mengetahui langkah-langkah Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak (DP2KBP3A) dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di kabupaten Pandeglang Tahun 2019.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pemerintah Kabupaten Pandeglang bahwa kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan permasalahan yang cukup penting dan perlu adanya perhatian khusus dari pemerintah Kabupaten Pandeglang.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta bahan pemahaman untuk penelitian sejenisnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak (DP2KBP3A) Kabupaten Pandeglang, diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran atau masukan guna mengambil langkah yang tepat dalam mengatasi kasus kekerasan yang terjadi terhadap perempuan dan anak serta masalah sosial lainnya di Kabupaten Pandeglang.
  - b. Bagi Masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai anak dan perlindungan anak di Kabupaten Pandeglang.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Definisi Manajemen

Manajemen sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan dan pengawasan daripada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Winarsih & Ratminto, 2012, hal. 1). Kekhasan dari suatu proses yang meliputi tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Hasibuan, 2017, hal. 2). Berdasarkan pengertian-

pengertian manajemen yang telah dijelaskan di atas, maka dalam penelitian ini dapat dipahami bahwa manajemen merupakan suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian serta pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya manusia serta sumber-sumber daya lainnya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditentukan.

### Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara etimologis manajemen sumber daya manusia merupakan penggabungan dua konsep yang secara makna memiliki pengertian yang berbeda. Kedua konsep tersebut adalah manajemen dan sumber daya manusia. Sebagaimana diuraikan diatas dapat disimpulkan secara singkat bahwa manajemen adalah suatu seni mengelola manusia mulai dari input, proses didalam organisasi, sampai *output* dan *outcome* yang diharapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Mangkunegara, 2017, hal. 2). Manajemen sumber daya manusia mempunyai kekhususan dibandingkan dengan manajemen secara umum atau manajemen sumber daya lain, karena yang dikelola adalah manusia maka keberhasilan atau kegagalan manajemen sumber daya manusia akan mempunyai dampak yang sangat luas. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengakuan terhadap pentingnya sumber daya manusia atau tenaga kerja dalam organisasi, dan pemanfaatannya dalam berbagai fungsi serta kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi.

### Kinerja

Kinerja merupakan pencapaian hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan. Pencapaian kinerja karyawan bertujuan untuk menciptakan atau mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dengan optimal. Bentuk tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi (Wibowo, 2011, hal. 48). Menurut Chaizi Nasucha, kinerja organisasi didefinisikan sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi

kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terencana untuk mencapai kebutuhannya secara efektif (Sinambela, 2012, hal. 186). Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi (Mahsun, 2013, hal. 25). Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017, hal. 67). Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja pegawainya. Maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai organisasi.

Penilaian kinerja merupakan uraian sistematis tentang kelebihan atau kekuatan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau kelompok (Sedarmayanti, 2018, hal. 261). Suatu penilaian dikatakan berhasil apabila hasilnya jujur dan sesuai dengan kenyataan yang ada dalam perusahaan, namun untuk menghasilkan penilaian yang berkualitas dibutuhkan tenaga penilaian yang berkualitas dan berpengalaman. Dengan menerapkan strategi yang tepat dan memanfaatkan peluang yang ada maka sebuah usaha akan dapat dipertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi, hal ini tentunya menjadi sangat penting dan memiliki arti dalam mempertahankan usaha dan menghasilkan kinerja yang baik (Yuliza & Basri, 2018).

Penelitian tentang Kinerja Badan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dalam Menangani Kasus Kekerasan Pada Perempuan dan Anak di Kabupaten Pandeglang Tahun 2019 menggunakan indikator kinerja. Dalam penelitian ini peneliti membuat ukuran kinerja berdasarkan indikator kinerja antara lain:

#### 1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur tingkat efektifitas pelayanan. Pada umumnya, konsep produktivitas dipakai sebagai rasio antara input dan output.

#### 2. Kualitas Layanan

Dalam pelayanan publik, kualitas layanan merupakan faktor penting. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan suatu organisasi

dilihat dari kualitas layanan yang diberikan organisasi tersebut. Oleh sebab itu, kepuasan masyarakat menjadi indikator kinerja birokrasi publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah di pergunakan.

#### 3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Jadi responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menjadi indikator kinerja karena responsivitas menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan visinya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah dapat terlihat dari ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan begitu sebaliknya.

#### 4. Responsibilitas

Responsibilitas menggambarkan apakah pelaksanaan birokrasi dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

#### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dimana birokrasi publik memprioritaskan kepentingan publik. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik itu konsisten dengan kehendak publik.

(Dwiyanto, 2012, hal. 49-51)

Kinerja birokrasi publik tidak hanya diukur dari ukuran internal, tapi juga dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu birokrasi publik mempunyai akuntabilitas yang tinggi apabila kegiatan itu dianggap benar sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang di masyarakat (Abdurrahman, 2017)

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang memaparkan suatu karakteristik tertentu dari suatu fenomena yang bertujuan bukan hanya sekedar memaparkan karakteristik tertentu, tetapi juga menganalisis dan menjelaskan mengapa

atau bagaimana hal itu terjadi (Ali & Limakrisna, 2013, hal. 33). Pendekatan penelitian ini menggunakan basis kualitatif, dimana lebih banyak menggunakan kualitas subyektif, serta melalui serangkaian proses induktif suatu penelitian serta variasi dalam penggunaan kajian pustaka berdasarkan jenis rancangan, menimbulkan pertanyaan tentang kemana seseorang harus merencanakan penggunaan kajian pustaka dalam suatu penelitian kualitatif.

Studi ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*), dimana data dikumpulkan langsung dari lapangan yang berupa data primer dan data sekunder. Studi ini juga menggunakan teknik kepustakaan (*Library Research*) yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dengan penelusuran atau pencarian teori-teori yang terkait dengan penelitian ini. Lokasi dari penelitian adalah pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak (DP2KBP3A) Kabupaten Pandeglang, berkedudukan di Jalan Raya Serang (Kadumerak) Km.3 Kabupaten Pandeglang.

Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara mendalam dan dengan memilih *key-informan*. Informan yaitu seseorang yang memberikan informasi mengenai hal yang diteliti berdasarkan situasi dan kondisi (Oja, Lamalewa, & Riani Kore, 2018). Informan kunci pada penelitian ini yaitu Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak pada Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak (DP2KBP3A) yang menjadi sumber utama objek penelitian ini, kemudian mengamati secara langsung aktivitas di DP2KBP3A selama kurun waktu tertentu.

Metode analisis data merupakan proses pengumpulan data yang kemudian ditafsirkan dengan teknik dan upaya bekerja melalui data, mengorganisasikan data, mengelompokkan menjadi kesatuan yang dapat diolah lebih lanjut, mengambil intisarinnya, mencari dan menemukan pola menjadi penting untuk dipelajari serta menyimpulkan hal-hal apa saja yang dapat diinterpretasikan kepada pihak lain (Bogdan, 1982; Moleong, 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kinerja Badan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana

Produktivitas adalah salah satu indikator yang penting untuk mengukur kinerja dari suatu organisasi, karena produktivitas tidak hanya

mengukur tingkat efesiensi namun juga efektifitasnya. Produktivitas dapat juga dipahami sebagai rasio antara input dengan output dari suatu organisasi, dimana input dan output tersebut akan memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana organisasi telah mencapai produktivitasnya yang maksimal sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, dapat diketahui bahwa produktivitas dari DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang saat ini masih kurang optimal. Berkaitan dengan input organisasi seperti SDM dan anggaran operasional yang dimiliki DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang masih belum memadai. Sedangkan untuk outputnya seperti kasus dan keefektifan penyelesaian kasus pun masih memerlukan pengoptimalan lagi.

Kualitas layanan merupakan indikator yang sangat penting untuk menilai sejauh mana organisasi publik telah memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat atau pengguna layanan. Hal ini membuat peneliti ingin melihat sejauh mana DP2KBP3A sebagai wahana pelayanan dan perlindungan bagi perempuan dan anak yang telah dikenal oleh seluruh lapisan masyarakat dan dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masing-masing client atau korban berdasarkan kasus yang dialami. Selain itu bagaimana sarana serta prasarana yang terdapat pada DP2KBP3A itu sendiri yang diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara mengenai kualitas layanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dari DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang masih belum optimal dilihat dari aspek kemudahan akses layanan dan sarana prasarana pendukung pelayanan serta kualitas dari pelayanan yang diberikan. hal ini dapat dilihat dari masih sedikitnya masyarakat yang mengetahui kehadiran dari lembaga DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang. Di samping itu, belum teralisasinya sarana dan prasarana yang menunjang kinerja DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang seperti ruangan-ruangan khusus sampai dengan kendaraan operasional tetap serta fasilitas yang menjadi kendala bagi DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang untuk memaksimalkan pelayanan dan yang terpenting adalah kepuasan pelayanan bagi korban/klien yang harus lebih diperhatikan sesuai dengan kasus-kasus yang dialaminya.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas layanan dalam mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan

aspirasi masyarakat. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk itu, perlu dibahas mengenai sejauh mana DP2KBP3A telah memberikan respon kebutuhan korban dan apa saja program yang telah dilakukan DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang. Dapat dilihat bahwa DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang sangat membutuhkan dukungan dari beberapa instansi terkait seperti Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, sampai dengan Dinas Pendidikan. Instansi tersebut diharapkan dapat memperkenalkan DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang ke masyarakat, seperti memperkenalkan apa itu lembaga DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang, apa saja tugas-tugasnya, bagaimana fungsinya sampai dengan program-program apa saja yang ada pada DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang itu, sehingga dapat mempermudah masyarakat untuk lebih mengenal DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Dalam hal pelaksanaan kegiatannya, DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang akan melakukan koordinasi atau jejaring dengan instansi-instansi terkait seperti Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Unit PPA, Polresta serta lembaga-lembaga swadaya masyarakat yang konsen terhadap perempuan dan anak. Dapat diketahui bahwa responsibilitas DP2KBP3A belum terlaksana dengan baik dan tidak ada penanganan awal yang secara tanggap melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk segera dilakukan penanganan lanjutan terhadap kasus mengenai hak-hak atas perlindungan perempuan dan anak. Dari informasi di atas, dapat disimpulkan keaktifan dari lembaga DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang sangatlah penting. Apalagi ternyata memang ada klien korban yang ingin melapor dari lokasi-lokasi yang masih memerlukan perhatian dan sosialisasi untuk mencegah terjadinya kasus-kasus kejahatan terhadap perempuan dan anak.

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Dalam hal konteks ini, konsep akuntabilitas

publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan dianggap benar dan sesuai dengan nilai norma yang berkembang dalam masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan, dapat dianalisa atau disimpulkan bahwa Akuntabilitas dari DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang tersebut adalah bentuk pertanggungjawaban kinerja yang dilaporkan dari DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang kepada Bupati Pandeglang. Bentuk pertanggungjawaban tersebut ialah laporan rutin yang dilakukan oleh DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang.

#### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang yaitu baik dari segi anggaran, dimana anggaran tersebut dialokasikan untuk penanganan tindak kekerasan serta memberi pelatihan dan pemenuhan kebutuhan bagi korban. Selain dari anggaran ada juga sosialisasi yang berkaitan dengan peran-peran yang harus dijalani oleh DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang yaitu dalam memberikan edukasi kepada masyarakat serta sekolah-sekolah yang dinilai masih kurang optimal karena masih banyak yang belum mengetahui apa dan bagaimana peran DP2KBP3A tersebut di tengah masyarakat. Dari segi komunikasi, masih belum terjalinnnya komunikasi yang efektif antara DP2KBP3A dengan pihak yang terkoordinir dalam penyampaian pesan ataupun kerjasama yang baik dalam penanganan serta menganalisis kasus kekerasan terhadap anak.

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari produktivitas DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang dapat dikatakan bahwa produktivitasnya masih belum optimal. Hal ini dikarenakan tenaga relawan atau pengurus yang dimiliki oleh DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang masih kurang, baik dari segi jumlah maupun kepastian waktu serta anggaran

operasional yang juga belum memadai. Kualitas layanan dari DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang juga belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui keberadaan lembaga DP2KBP3A serta masih adanya sarana dan prasarana penting yang belum terealisasi. Di samping itu masih terdapat klien/korban yang belum puas terhadap pelayanan dari DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang. Hal ini dikarenakan kebutuhan pendampingan bagi kasus yang terjadi masih belum terpenuhi. Masih kurangnya responsifnya DP2KBP3A dalam memenuhi kebutuhan klien/korban serta program sosialisasi yang masih perlu dioptimalkan dan koordinasi berbagai sektor/instansi terkait masih sangat kurang. Dilihat dari segi akuntabilitas DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang terkait pelaporan kasus masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari sistem pelaporan yang belum detail (tidak lengkap) serta belum tepat waktu sesuai tanggal yang ditetapkan.

2. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang antara lain segi alokasi anggaran yang bertujuan dalam rangka penanganan tindak kekerasan serta dalam rangka memberi pelatihan dan pemenuhan kebutuhan bagi korban. Selain dari segi anggaran, faktor yang mempengaruhi kinerja DP2KBP3A adalah sosialisasi yang berkaitan dengan peran-peran yang harus dijalani oleh DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang yaitu dalam memberikan edukasi kepada masyarakat serta kepada sekolah-sekolah yang dinilai masih kurang optimal karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui apa dan bagaimana peran DP2KBP3A tersebut di tengah masyarakat. Dari segi komunikasi, masih belum terjalinnnya komunikasi yang efektif antara DP2KBP3A dengan pihak yang terkoordinir dalam penyampaian pesan ataupun kerjasama yang baik dalam penanganan serta menganalisis kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan bagi Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak (DP2KBP3A) Kabupaten Pandeglang agar dalam menangani kasus kekerasan perempuan dan anak dapat berjalan dengan optimal, yaitu:

1. Lebih meningkatkan lagi kinerja pengurus DP2KBP3A Kabupaten Pandeglang sesuai dengan beberapa indikator kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, serta perlu menyiapkan pekerja tetap yang dapat *stand by* setiap saat memberikan pelayanan sesuai prosedur. Selain itu, dapat segera melakukan tindakan terhadap kasus yang masuk dan bertanggung jawab atas berjalannya kasus serta mendampingi dan menyiapkan diri korban untuk dapat kembali bermasyarakat sesuai dengan tujuan dasar.
2. Mencari solusi terbaik dalam pemenuhan kebutuhan yang sangat penting seperti anggaran yang menyebabkan pemberian pelayanan yang kurang maksimal. DP2KBP3A juga perlu lebih intens dalam eksistensi lembaga agar dapat hadir ditengah-tengah masyarakat, seperti memberi edukasi atau sosialisasi tentang kekerasan anak, bagaimana menyikapi, dan kemana harus meminta bantuan.

## ACKNOWLEDGMENTS

Saya mengucapkan terima kasih pada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2KBP3A) Pandeglang, Universitas Pamulang serta pengelola Jurnal E-Jurnal Apresiasi Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasaman yang memberi kesempatan untuk melakukan penelitian serta masukan-masukan dari editor dan reviewer dan sangat berharga dalam penyempurnaan isi artikel mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia.

## BIBLIOGRAPHY

- Abdurrahman, J. (2017). Faktor Yang Mempengaruhi Evaluasi Kinerja Para Pegawai di Kantor Pemerintahan. *PIONIR Jurnal Pendidikan*, 6 (1), 151-165.
- Ali, H., & Limakrisna, N. (2013). *Metodologi Penelitian (Petunjuk Praktis untuk Pemecahan Masalah Bisnis, Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi)* (1 ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Asraf, Lubis, M. S., Parpatih, Z. S., & Sari, W. (2019). The Effect of Regional Original

Income (PAD) and General Allocation Funds (DAU) on Capital Goods Expenditure in West Pasaman. (Asraf, Ed.) *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi* , 7 (1), 30-37.

- Bogdan, R. C. (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston London: Allyn and Bacon, Inc.
- Daday: Fajar Banten. (2018, Nopember 21). *P2TP2A: Tahun 2018, Kasus Pelecehan Seksual Terhadap Anak Meningkat*. Retrieved Pebruari 8, 2020, from Berita: <https://kemenpppa.go.id/index.php/page/view/151>
- DPR RI. (2017). *Keterangan Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia atas Permohonan Permohonan Pengujian Materiil Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak*. Jakarta.
- Dwiyanto, A. (2012). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia (Jilid Dua)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke-18)* (Revisi ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mahsun. (2013). *Metode Penelitian Bahasa: Tahapan, Strategi, Metode dan Tekniknya*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi ed.). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Oja, H., Lamalewa, F., & Riani Kore, E. L. (2018). Penguatan Human Capital dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Lokal di Distrik Tanah Miring Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial* , VII (2), 60-70.
- Pratiwi, D. K., Ariani, D., & Heryansyah, D. (2019). Pengenalan Hak-Hak Konstitusional Warga Negara di Sekolah.
- JAMALI - *Jurnal Abdimas Madani dan Lestari* , 01 (01), 24-33.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiarto, E. C. (2019, Juni 25). *Pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) Menuju Indonesia Unggul*. Retrieved Pebruari 8, 2020, from Berita: [https://www.setneg.go.id/baca/index/pembangunan\\_sumber\\_daya\\_manusia\\_sdm\\_menuju\\_indonesia\\_unggul](https://www.setneg.go.id/baca/index/pembangunan_sumber_daya_manusia_sdm_menuju_indonesia_unggul)
- Surtinah, A. (2017). *Kekerasan Terhadap Perempuan: Studi Tentang Efektifitas Hukum Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan Di Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Surakarta (PTPAS)*. Program Pascasarjana, Magister Ilmu Hukum. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja* (3 ed.). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Winarsih, A. S., & Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Yuliza, M., & Basri, S. (2018). Marketing Strategy of Dodol Singkong Malayan. (Asraf, Ed.) *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi* , 6 (3), 253-261.