

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK KASUS  
KORBAN KEJAHATAN KEKERASAN DI POLRES KABUPATEN PADANG  
PARIAMAN**

Oleh :

Yulia Nova

(Yulianoava@gmail.com)

Pembimbing : Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus bina widya jl. H. R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-

Telp/fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*Services to women and children victims of violent crime cases are crucial issues that need attention. In an effort to protect victims of violent crime and to keep their rightness, Police of Padang Pariaman District provide RPK (Ruang Pelayanan Khusus) for women and children victims of violence crime, now it is known by the name of UPPA (Unit Pelayanan Perempuan Dan Anak). However, in practice there are still many problems of violence that can not be resolved properly. The same was found in the research by Tuti Khairani Harahap (2009) that in the implementation of policy dissemination through coordination with relevant agencies and the handling of cases occur in children, is still the presence of cases of cruelty, violence and persecution of women and children. As for the purpose of this study is to determine the implementation of services to women and children victims of crime cases in police station of Padang Pariaman district.*

*The concept of theory is public service standards by Sianipar: the standard attitude of the personnel, service quality standards, standard of time, the standard of comfortable, safety standards and standard of costs and service of mechanism UPPA in PERKAP No.2, 2008. This study used qualitative research methods with an assessment of descriptive data. In collecting the data, researchers used interviewing techniques, observation and documentation. By using key informants as a source of information and as a source triangulation techniques in testing the validity of the data.*

*The results of this study indicate that the implementation of services to women and children victims of crime in Police station of Padang Pariaman District to addressing violence against woman and children is not running optimally. because there are still many obstacles faced by officers and the victims themselves.*

***Keywords: Implementation of Services, Violence Against Women and Children, Police Station of Padang Pariaman District***

## PENDAHULUAN

Hak Asasi Manusia merupakan hak dasar yang dimiliki oleh setiap manusia. HAM adalah prinsip-prinsip moral atau norma-norma, yang menggambarkan standar tertentu dari perilaku manusia dan dilindungi secara teratur sebagai hak-hak hukum dalam hukum Negara dan internasional. Di Indonesia isu hak asasi semakin mendasar, tercermin dengan munculnya ke permukaan isu perempuan disamping isu anak, buruh migrant, diskriminasi rasial, anti penyiksaan dan lain sebagainya.

Polisi di Indonesia dalam hal penanganan isu HAM tersebut, termasuk kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di tuntut untuk meningkatkan profesionalitas pelayanannya. Terutama pelayanan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan. Sebagai hak asasi, kesejahteraan perempuan dan anak di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 1999 Tentang Hak Asasi Manusia. Namun demikian melihat arti pentingnya perempuan dan anak bagi kelangsungan bangsa dan Negara, pemerintah tetap memandang perlu adanya acuan yuridis formal yang mengatur tentang pelaksanaan perlindungan perempuan dan anak untuk mendapatkan pelayanan yang semestinya.

Hal yang sama juga ditemukan dalam penelitian **Tuti Khairani Harahap (2009)** bahwa dalam pelaksanaan sosialisasi kebijakan melalui koordinasi dengan instansi

terkait dan penanganan kasus-kasus yang terjadi pada anak, masih terdapatnya kasus-kasus kekejaman, kekerasan dan penganiayaan pada perempuan dan anak-anak

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik terlihat bahwa pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas aparatur sebagai pelayan harus lebih diutamakan, terutama yang berkaitan dengan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Berkaitan dengan kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintah yang identik dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan bagi perempuan korban kejahatan kekerasan di kepolisian seperti Polda, Polresta dan Polres adalah dengan menyediakan Ruang Pelayanan Khusus yang di perkuat dengan keluarnya Undang-Undang No. 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga, Tepatnya Pada Pasal 13, yakni: "Bentuk penyelenggaraan pelayanan terhadap korban, pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan fungsi

dan tugas masing-masing dapat melakukan upaya:

- a. Penyediaan aparat, tenaga kesehatan, pekerja sosial, dan pembimbing rohani;
- b. Penyediaan ruang pelayanan khusus di kantor kepolisian;
- c. Pembuatan dan pengembangan system dan mekanisme kerjasama program pelayanan yang melibatkan pihak yang mudah diakses oleh korban; dan
- d. Memberikan perlindungan bagi pendamping, saksi, keluarga dan teman korban.”

Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (UPPA) merupakan salah satu wahana pelayanan bagi perempuan dan anak dalam upaya pemenuhan informasi dan kebutuhan di bidang hukum, perlindungan dan penanggulangan tindak kejahatan kekerasan terhadap perempuan dan anak yang meliputi pencegahan, penyediaan, dan penyelenggaraan pelayanan bagi korban kejahatan kekerasan berupa pelayanan rehabilitasi kesehatan, rehabilitasi sosial, reintegrasi sosial dan bantuan hukum serta pemantauan dan evaluasi.

Dalam rangka meningkatkan kinerjanya, UPPA di dukung oleh visi yang jelas yaitu, bahwa: “Perempuan dan anak korban kejahatan kekerasan mendapatkan perlindungan dan bantuan baik medis, psikologis maupun bantuan hukum sehingga masalahnya terselesaikan.”

Dalam bidang layanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan ada yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur dalam bidang

pelayanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan atau yang disebut dengan SOP merupakan langkah-langkah standar yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan yang meliputi 5 jenis pelayanan, yaitu;

1. Penanganan kasus,
2. Pelayanan kesehatan,
3. Rehabilitasi sosisl,
4. Penegakan dan bantuan hukum,
5. Pemulangan dan reintegrasi sosial.

Manajemen adalah seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain untuk dapat memanfaatkan sumberdaya organisasi sehingga dapat mencapai tujuan organisasi dengan cara melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan semua sumberdaya secara efisien dan efektif. Menurut **Millet** dalam **Siagian (2006:7)**, manajemen adalah proses bimbingan, pengarahan serta pemberian fasilitas kerja pada orang-orang yang diorganisir dalam kelompok-kelompok untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan.

Pelayanan berasal dari kata service yang berarti melayani. Pengertian pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (ending dalam jurnal ilmu administrasi no. 1 volume 1, 2004). **Ivancevich, dkk (2008:448)** “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba)

yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”.

Standar pelayanan publik menurut **Sianipar (1998:9)**, yaitu:

1. Standar sikap personil  
Sikap personil yang melayani pada saat berinteraksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu memancarkan:
  - a. Senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun dan menawarkan bantuan “apa yang dapat dibantu”, wajah ceria senyum menghias bibir, salam hangat dari petugas.
  - b. Kepekaan, terlihat dari reaksinya merespons, mengakomodasi, menyelesaikan keluhan, permasalahan dan memenuhi kebutuhan, keperluan atau kepentingan pelanggan.
2. Standar kualitas pelayanan, terlihat dari:
  - a. Ketepatan dan kesesuaian (konfirmasi) dengan spesifikasi atau ketentuan dari setiap jasa layanan yang disepakati.
  - b. Ketepatan (kesesuaian) dengan hasil yang didapat.
  - c. Ketepatan kegunaan, nilai manfaat yang dirasakan dari jasa layanan yang diterima.
  - d. Ketepatan kapasitas saat melakukan pelayanan.
  - e. Ketepatan komponen atau kelengkapan pelayanan.
3. Standar waktu, dapat dilihat dari:
  - a. Ketepatan waktu saat menerima dan menyelesaikan jasa layanan.
  - b. Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan, tuntutan (klaim).
4. Standar kenyamanan, dapat dilihat dari kenyamanan saat menunggu,

saat menikmati atau memakai jasa pelayanan.

5. Standar keamanan, dapat dilihat dari keamanan saat menunggu dan saat memakai jasa pelayanan.
6. Standar biaya, dapat dilihat dari biaya yang dikeluarkan atas layanan yang diterima jika memang itu ada.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode *Snowball Sampling* dalam analisa penelitian dengan informan utama (*key informan*). Adapun informan yang akan saya minta penjelasannya mengenai hal-hal yang berkaitan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Kasat reskrim Polres Padang Pariaman, Kanit UPPA Polres Padang Pariaman, Petugas UPPA Polres Padang Pariaman, Perwakilan masyarakat, baik korban maupun tidak. Dan penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Dan teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Penyelenggaraan Pelayanan Terhadap Perempuan dan Anak Kasus Korban Kejahatan Kekerasan di Polres Kabupaten Padang Pariaman**

#### **1. Mekanisme Pelayanan UPPA**

1. Mekanisme Penerimaan Laporan  
Mekanisme penerimaan laporan di UPPA, yaitu:

- a. Korban diterima oleh personel UPPA;

- b. Proses pembuatan laporan polisi didahului dengan interview/wawancara dan pengamatan serta penilaian penyidik/petugas terhadap saksi korban;
  - c. Apabila saksi korban dalam kondisi trauma/stress, penyidik melakukan tindakan penyelamatan dengan mengirim saksi korban ke PPT rumah sakit Bhayangkara untuk mendapatkan penanganan medis-psikis serta memantau perkembangannya;
  - d. Dalam hal saksi dan/atau korban memerlukan istirahat, petugas mengantarkan ke ruang istirahat atau rumah aman atau shelter;
  - e. Apabila korban dalam kondisi sehat dan baik, penyidik dapat melaksanakan interview/wawancara guna pembuatan laporan polisi;
  - f. Pembuatan laporan polisi oleh petugas UPPA dan bila perlu mendatangi TKP untuk mencari dan mengumpulkan barang bukti;
  - g. Register penomoran polisi ke Sentral Pelayanan Kepolisian (SPK);
  - h. Dalam hal saksi dan/atau korban perlu dirujuk ke PPT atau tempat lainnya, petugas wajib mengantarkan sampai tujuan rujukan dan menyerahkan kepada petugas yang bersangkutan disertai dengan penjelasan masalahnya;
  - i. Dalam hal saksi dan/atau korban selesai dibuatkan laporan polisi dan perlu visum, maka petugas mengantarkan saksi dan/atau korban ke PPT untuk mendapatkan pemeriksaan kesehatan dan visum;
  - j. Kasus yang tidak memenuhi unsur pidana, dilakukan upaya bantuan konselling dan pendekatan psikologis.
2. Mekanisme Penyidikan
- Tahap kasus yang memenuhi unsur pidana, dapat dilakukan upaya pelayanan terhadap perempuan dan anak korban kejahatan kekerasan agar korban memperoleh perlindungan secepatnya. Adapun mekanisme penyidikan di UPPA, yaitu:
- a. Penyidik membuat surat permohonan pemeriksaan kesehatan dan visum kepada Kepala RS Bhayangkara atau rumah sakit lainnya yang secara hukum dapat mengeluarkan visum sehubungan dengan laporan polisi yang dilaporkan korban;
  - b. Penyidik menyiapkan administrasi penyidikan;
  - c. Apabila korban siap diperiksa dan bersedia memberikan keterangan terkait dengan laporan polisi yang dilaporkan korban, penyidik dapat melaksanakan kegiatan membuat Berita Acara Pemeriksaan (BAP) terhadap korban;
  - d. Apabila kasus yang dilaporkan korban melibatkan satu korban dan satu tersangka saja, maka laporan polisi tersebut dapat ditindaklanjuti oleh seorang penyidik saja;
  - e. Apabila kasus yang dilaporkan korban melibatkan banyak korban, tersangka, kurun waktu, barang bukti maupun tempat kejadian maka tugas penyidikan dilaksanakan dalam bentuk tim yang telah ditentukan oleh Ka.

- UPPA dan saksi/korban tetap diperiksa oleh polwan unit PPA, sedangkan pengembangannya dapat dilaksanakan oleh penyidik polri pria;
- f. Apabila saksi korban berasal dari luar kota, maka untuk kepentingan penyidik korban dapat dititipkan ke shelter milik Departemen Sosial Republik Indonesia (Depsos) atau pihak lain yang dinilai dapat memberikan perlindungan dan pelayanan hingga korban siap dipulangkan ke daerah asalnya;
3. Mekanisme Tahap Akhir Penyidikan
- Mekanisme tahap akhir penyidikan, yaitu:
- a. Koordinasi dengan instansi terkait sebagai ahli dalam rangka memperkuat pembuktian kasus yang sedang ditangani;
  - b. Menyelenggarakan gelar kasus yang disidik;
  - c. Penelitian terhadap berkas perkara yang akan dikirim ke Jaksa Penuntut Umum (JPU);
  - d. Menitipkan korban pada rumah perlindungan milik Depsos RI atau pihak lain yang dinilai dapat memberikan perlindungan dan pelayanan kepada korban apabila korban diperlukan kehadirannya di pengadilan;
  - e. Melakukan koordinasi dengan instansi atau LSM yang peduli terhadap perempuan dan anak korban tindak pidana pada sidang pengadilan, agar proses peradilan dan putusannya benar-benar memenuhi rasa keadilan.

## **2. Teori Standar Pelayanan Publik oleh Sianipar**

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teori standar pelayanan publik oleh Sianipar yaitu standar sikap personil, standar kualitas pelayanan, standar waktu, standar keamanan, standar kenyamanan dan standar biaya.

### **1. Standar sikap personil**

Sikap personil yang melayani pada saat berinteraksi atau melakukan kontak dengan pelanggan selalu memancarkan:

- a. Senang melayani, tercermin dari sapaan yang santun dan menawarkan bantuan “apa yang dapat dibantu”, wajah ceria senyum menghias bibir, salam hangat dari petugas.
- b. Kepekaan, terlihat dari reaksinya merespons, mengakomodasi, menyelesaikan keluhan, permasalahan dan memenuhi kebutuhan, keperluan atau kepentingan pelanggan.

### **2. Standar kualitas pelayanan**

Kualitas mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun secara eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam pelayanan publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan satu indikator dalam pelayanan publik.

### **3. Standar waktu**

Standar waktu dapat dilihat dari:

- a. Ketepatan waktu saat menerima dan menyelesaikan jasa layanan.

- b. Kecepatan dan ketepatan merespon keluhan, tuntutan (klaim).

#### 4. Standar kenyamanan

Standar kenyamanan dapat dilihat dari kenyamanan saat menunggu, saat menikmati atau memakai jasa pelayanan. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan ruang tunggu atau tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data atau informasi, dan petunjuk-petunjuk. Namun pada Unit PPA Polres Kabupaten Padang Pariaman standar kenyamanan yang dimaksud belum sepenuhnya didapat karena kenyataannya sarana yang digunakan masih belum lengkap dan tidak ada ruang tunggu bagi keluarga ataupun yang mendampingi korban. Hal tersebut diketahui saat peneliti melakukan penelitian di ruang Unit PPA yang diruangan ini tidak dilengkapi dengan ruang tunggu, tempat tidur sederhana dan kamar kecil.

#### 5. Standar keamanan

Standar keamanan dapat dilihat dari keamanan saat menunggu dan saat memakai jasa pelayanan. Pada Unit PPA standar keamanan dapat dilihat dari bagaimana korban/saksi merasa aman dari ancaman-ancaman dan rasa takut saat ingin melaporkan kasusnya.

#### 6. Standar biaya

Standar biaya dapat dilihat dari biaya yang dikeluarkan atas layanan yang diterima jika memang itu ada. Biaya yang selama ini digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan terhadap korban kekerasan hanya berasal dari anggaran Satreskrim, sedangkan

anggaran khusus bagi petugas tidak ada, petugas bekerja hanya berdasarkan empati dan kepedulian yang besar terhadap perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan.

### **B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan Terhadap Perempuan Dan Anak Korban Kejahatan Kekerasan Di Polres Kabupaten Padang Pariaman**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan pelayanan terhadap perempuan dan anak kasus korban kejahatan kekerasan di Polres Kabupaten Padang Pariaman yang peneliti temukan dilapangan adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi
2. Kerjasama
3. Waktu Penyelesaian
4. Sarana dan Prasarana

### **KESIMPULAN**

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, akhirnya sampailah penulis pada bagian penutup. Pada bagian ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang mungkin berguna bagi penyelenggaraan pelayanan terhadap perempuan dan anak kasus korban kejahatan kekerasan dimasa yang akan datang. Untuk itu dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pelayanan terhadap perempuan dan anak korban kasus kekerasan di Polres Kabupaten Padang Pariaman

Sejauh ini penyelenggaraan pelayanan terhadap perempuan dan anak kasus korban kejahatan kekerasan oleh

UPPA Polres Kabupaten Padang Pariaman sudah hampir maksimal meskipun belum secara keseluruhan. Hal ini disebabkan oleh adanya kendala-kendala yang dihadapi dalam petugas maupun korban itu sendiri.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan terhadap perempuan dan anak korban kasus kekerasan di Polres Kabupaten Padang Pariaman.

Hampir setiap pelayanan publik yang ada selalu dihadapkan pada kenyataan bahwa terdapatnya kendala-kendala dalam pelaksanaannya yang dapat mengakibatkan tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan. Dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan ini terdapat beberapa kendala, diantaranya kurangnya komunikasi antara petugas dan pelapor, sarana prasarana dan fasilitas yang masih minim, kerjasama dengan instansi lain belum cukup maksimal dalam hal penyelenggaraan pelayanan terhadap korban kejahatan kekerasan yang diamanatkan dalam undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang penghapusan kekerasan dalam rumah tangga yang penyelenggaraannya diatur dalam peraturan pemerintah No. 4 Tahun 2006 mengenai penyelenggaraan dan kerjasama pemulihan korban kekerasan dalam rumah tangga dan peraturan kapolri No. 3 Tahun 2008 tentang pembentukan ruang pelayanan khusus dan tatacara pemeriksaan saksi dan/atau korban tindak pidana.

## SARAN

Dari penelitian yang telah penulis lakukan dan masalah-masalah yang ditemukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membangun serta dapat dijadikan masukan atau pertimbangan oleh pemerintah maupun lembaga terkait dalam meningkatkan pelayanan bagi perempuan dan anak korban kejahatan kekerasan, yaitu:

1. Untuk meningkatkan kinerja UPPA Polres Kabupaten Padang Pariaman hendaknya uppa memiliki pengacara, psikolog khusus dan tim rohani sehingga memudahkan lembaga ini dalam membantu perempuan korban kejahatan kekerasan.
2. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat diharapkan kepada petugas Unit PPA lebih meningkatkan kualitas kerjanya.
3. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan dan masih banyaknya pengaduan dari masyarakat kepada Polsek mengenai kejahatan kekerasan sebaiknya di Polsek juga disediakan UPPA yang melayani perempuan dan anak korban kekerasan.
4. Membangun hubungan dan kerjasama yang erat dengan badan perlindungan anak, medis, psikolog, pembimbing rohani, lembaga sosial dan LSM yang bergerak melindungi perempuan dan anak korban kejahatan kekerasan
5. Melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang guna memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang ingi melaporkan kasusnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagindo, Armaidi, Tanjung. 2008. *Kota Pariaman Dulu, Kini dan Masa Depan*. Pariaman: Pustaka Artaz
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Cahyani, Ati. 2003. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Dobbin, Cristine. 2008. *Gejolak Ekonomi, Kebangkitan Islam dan Gerakan Paderi: Minangkabau 1784-1847*. Depok: Kominitas Bambu
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Goetsh, david L. Stanley b. davis, 2000. *The Total Quality Approach To Quality Management*. New Jersey: Prentice Hall
- Handoko, Hani. 2003. *Manajemen Adisi Ke 2*. Penerbit BTFE-Yogyakarta. Yogyakarta
- Ivancevich, John. M, dkk. 2008. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- L. James Gibson, dkk. 1996. *Manajemen*. Edisi Kesembilan Jilid I, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003*.
- Manullang, 2005. *Dasar-dasar Manajemen*. Gadjah Mada University Press P.O.BOX 14, Bulaksumur, Yogyakarta
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto. 2006. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*. Dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: Fisip UNPAD
- Sedermayanti. 2004. *Good governance (Kepemerintahan yang Baik) bagian kedua: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governace (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, P Sondang, 2006. *Filsafat Administrasi*, Bumi Aksara. Jakarta
- Sianipar. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. LAN. Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi pelayanan public*. Jakarta: Bumi Aksara
- Stoner, James A.F dan Charles Wankel, 1992. *Manajemen*, edisi ketiga, Jakarta: Intermedia
- Sugiyono. 2005. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: ALFABET
- Suryadi. 2004. *Syair Sanur. Teks dan Konteks Otobiografi Seorang Ulama Minangkabau Abad Ke-19*. Padang: Yayasan Dokumentasi dan Informasi Kebudayaan Minangkabau & Citra Budaya Indonesia

Terry, George R. 2006. *Dasar-dasar manajemen*. Jakarta: PT. Renika Cipta

Tuti Khairani Harahap, 2009. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Pasal 13 Ayat 1 (D) tentang Perlindungan Anak*. Jurnal Sorot, 4 (1)

Usman. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara

Website:

<http://pospolisi.wordpress.com/tugas-dan-wewenang-polri> (diakses pada tanggal 15 april 2016)

[www.padangpariamankab.go.id](http://www.padangpariamankab.go.id)  
(diakses pada tanggal 27 agustus 2016)

Peraturan perundang-undangan:

1. Undang-Undang No. 23 Tahun 2004
2. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2006
3. Peraturan Kapolri No. 3 Tahun 2008