

**OPTIMALISASI PELAYANAN KEPOLISIAN DALAM  
MENANGANI TINDAK PIDANA KEKERASAN TERHADAP  
PEREMPUAN DAN ANAK**

**Rudi Kurniawan\* & Cut Dilla Hogandria**

*Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nasional*

[\\*krudi7621@gmail.com](mailto:*krudi7621@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Optimalisasi Pelayanan Kepolisian dalam menangani Tindak Pidana Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak (Studi pada bagian reskrim unit PPA Kepolisian Resor Kota Banda Aceh). Dalam hal ini ditangani oleh Satuan Unit Perlindungan Perempuan dan Anak namun belum berjalan secara optimal, Fokus penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan Optimalisasi dan hambatan Pelayanan Kepolisian dalam menangani Tindak Pidana Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak di Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif, memperoleh data dengan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan yang ditentukan secara *purposive sampling*, Hasil penelitian menunjukkan Optimalisasi Pelaksanaan Pelayanan Laporan Tindak pidana Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak oleh Unit Perlindungan perempuan dan anak di Kepolisian Kota Banda Aceh belum berjalan optimal di karenakan Belum adanya ruangan khusus untuk penanganan kekerasan terhadap perempuan dan Anak, hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap proses penyidikan untuk menangkap para pelaku kejahatan kekerasan terhadap perempuan dan anak. serta Hambatan dalam pelaksanaan pemeriksaan tindak pidana Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak oleh Unit Perlindungan Perempuan dan Anak di Kepolisian Resort Kota Banda Aceh, meliputi hambatan dari dalam (Internal) yang berupa pendanaan dan ketebatasan sumber daya manusia dan hambatan dan luar (eksternal) yang berasal dari sisi korban Tindak pidana Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak, Pengetahuan masyarakat mengenai lembaga-lembaga yang menangani korban tindak pidana kekerasan dalam rumah tangga masih kurang

**Kata Kunci:** Optimalisasi, Pelayanan, Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak.

**PENDAHULUAN**

Tindak pidana kejahatan merupakan tingkah laku yang melanggar hukum dan melanggar norma-norma sosial. Tindak pidana kejahatan bisa terjadi pada siapa pun dan dapat dilakukan oleh siapapun baik pria, wanita ataupun anak-anak. Berbagai macam tindak kejahatan yang terjadi dikalangan masyarakat, salah satu contohnya yaitu tindak pidana kekerasan terhadap perempuan dan

anak.

Kekerasan terhadap perempuan dan anak, adalah setiap perbuatan yang ditujukan pada korban yang berakibat kesengsaraan dan penderitaan baik fisik maupun psikis baik yang terjadi di depan umum atau dalam kehidupan pribadi, (Ratna, 2013 dalam Soeroso 2010). Tindakan kekerasan tidak hanya berupa tindakan fisik melainkan juga perbuatan non fisik (psikis). Tindakan fisik secara langsung bisa dirasakan akibatnya langsung bisa dirasakan akibatnya oleh korban serta dapat dilihat oleh siapa saja, sedangkan tindakan non fisik (psikis) yang bisa merasakan langsung hanyalah korban, karena tindakan tersebut langsung berkaitan menyinggung hati nurani atau perasaan seseorang (Ratna, 2013).

Hak korban kekerasan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga yaitu: a) Perlindungan dari pihak keluarga, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, advokat, lembaga sosial, atau pihak lainnya baik sementara maupun berdasarkan penetapan perintah perlindungan dari pengadilan; b) Pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan medis; c) Penanganan secara khusus berkaitan dengan kerahasiaan korban; d) Pendampingan oleh pekerja sosial dan bantuan hukum; dan e) Pelayanan bimbingan rohani.

Perlindungan dan pelayanan diberikan oleh institusi dan lembaga sesuai tugas dan fungsinya masing-masing, perlindungan yang diberikan berupa: a) Perlindungan oleh kepolisian berupa perlindungan sementara; b) Perlindungan oleh advokat diberikan dalam bentuk konsultasi hukum, melakukan mediasi dan negosiasi di antara pihak termasuk keluarga korban dan keluarga pelaku (mediasi), dan mendampingi korban di tingkat penyidikan, penuntutan, dan pemeriksaan dalam sidang pengadilan (litigasi), melakukan koordinasi dengan sesama penegak hukum, relawan pendamping, dan pekerja sosial (kerjasama dan kemitraan); c) Perlindungan dengan penetapan pengadilan dikeluarkan dalam bentuk perintah perlindungan yang diberikan selama 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang; d) Pelayanan tenaga kesehatan penting sekali artinya terutama dalam upaya pemberian sanksi terhadap pelaku kekerasan dalam rumah tangga; e) Pelayanan pekerja sosial diberikan dalam bentuk konseling untuk menguatkan dan memberi rasa aman bagi korban, memberikan informasi mengenai hak-hak korban; f) Pelayanan relawan pendamping diberikan kepada korban mengenai hak-hak korban untuk mendapatkan seorang atau beberapa relawan pendamping, mendampingi korban; dan g) Pelayanan oleh pembimbing rohani diberikan untuk memberikan penjelasan mengenai hak, kewajiban dan memberikan penguatan iman dan takwa kepada korban.

Pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) merupakan urusan wajib Pemerintah Daerah. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak,

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi Korban dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang dan Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI Nomor 01 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan. Berikut ini Data Jumlah Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak :

No	Tahun	Jumlah
1	2019	27 Kasus
2	2020	26 Kasus
	Jumlah	53 Kasus

Berdasarkan Hasil Observasi di Unit Perlindungan Perempuan dan Anak menyatakan bahwa pada tahun 2019 terdapat 27 Kasus, pada tahun 2020 terdapat 26 kasus, Jumlah Kasus saat ini yaitu sebanyak 53 Kasus.kasus-kasus yang terjadi Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (Unit PPA) terbentuk dari Peraturan KAPOLRI Nomor 10 Tahun 2007 Tentang Organisasi dan Tata Kerja. Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (Unit PPA) merupakan unit yang bertugas memberikan pelayanan dalam bentuk perlindungan terhadap perempuan dan anak yang menjadi korban kejahatan dan penegakan hukum terhadap perempuan dan anak yang menjadi pelaku tindak pidana (Rizky, 2016).

Unit PPA merupakan salah satu institusi yang bertanggung jawab atas tegaknya hukum, Unit PPA dituntut peran sertanya dalam mendukung terwujudnya perlindungan serta penanggulangan tindak pidana kekerasan terhadap anak, oleh sebab itu pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga, sehingga Unit Perlindungan Perempuan dan Anak Kepolisian Resor Kota Banda Aceh dituntut mampu membantu proses penyelesaian dan penanggulangan terhadap tindak pidana kekerasan terhadap perempuan dan anak (Rizky, 2016).

### **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan permasalahan diatas maka persoalan penelitian yang ingin dipecahkan dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana optimalisasi pelayanan kepolisian dalam menangani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak?

2. Apa hambatan Unit PPA Kepolisian Resor Kota Banda Aceh dalam menangani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak?

## **TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Optimalisasi pelayanan kepolisian dalam menangani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Hambatan Unit PPA Kepolisian Resor Kota Banda Aceh dalam menangani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Landasan Teoritik**

#### *Pengertian Optimalisasi*

Secara umum optimalisasi adalah melaksanakan sesuatu dengan rencana yang telah ditentukan. Jika dikaitkan dengan pekerjaan maka optimalisasi berarti melaksanakan suatu pekerjaan secara baik dan benar. Sehubungan dengan hal tersebut maka Indrawijaya (2000:224) menyatakan bahwa kata optimal mempunyai arti dapat memilih tujuan-tujuan yang tepat dari seperangkat alternatif atau pilihan, cara dan menentukan suatu pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Namun kata "optimal" juga berarti pengaruh dari sesuatu perbuatan atau akibat.

Hendyat Soetopo (2012:51) bahwa pengertian optimalisasi adalah melaksanakan sesuatu dengan baik dan benar, sesuai dengan target waktu atau perencanaan yang telah ditetapkan. Keoptimalan juga bermakna ketepatan sasaran dari suatu proses yang berlangsung untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Disisi lain yang dimaksud dengan keoptimalan organisasi adalah ketepatan sasaran suatu proses yang terjadi pada lembaga formal yang menyelenggarakan suatu kerjasama dengan komponen-komponen lain untuk mencapai tujuan. Disisi lain dipahami bahwa optimalisasi organisasi adalah kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri, memelihara diri dan tumbuh, lepas dari fungsi yang dimilikinya.

Adam Indrawijaya (2000:225) optimalisasi berarti dapat memilih tujuan-tujuan yang tepat dari seperangkat alternatif atau pilihan, cara dan menentukan suatu pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Namun kata "optimal" juga berarti pengaruh dari sesuatu perbuatan atau akibat. Dengan demikian efektifitas berarti pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang sudah ditentukan, maka optimalitas memiliki arti yang benar atau tepat sasaran atau dengan perkataan lain bahwa optimalisasi adalah melakukan tugas yang benar.

Pendapat tersebut menunjukkan bahwa efektifitas berarti pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang sudah ditentukan, maka optimalitas memiliki arti yang benar atau tepat sasaran atau dengan perkataan

lain bahwa optimalisasi adalah melakukan tugas yang benar. Dengan demikian maka optimalisasi bermakna seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Maka apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik berkaitan dengan waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan optimal.

Adam Inderawijaya (2000:224) bahwa optimalisasi terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Prestasi atau optimalisasi organisasi pada dasarnya adalah optimalisasi perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota organisasi secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, optimalisasi organisasi secara keseluruhan akan timbul.

Suatu kegiatan dapat dikatakan optimal apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi tersebut. Dengan demikian berarti bahwa optimalisasi sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara.

Berbagai pendapat di atas menunjukkan bahwa optimalisasi lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, maka suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dapat dikatakan telah mencapai optimalisasi. Dengan demikian optimalisasi pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Optimalisasi selalu diukur berdasarkan prestasi, produktivitas dan laba. maka Robbins dalam Adam Inderawijaya (2009:225) bahwa pengukuran optimalisasi dengan menggunakan sasaran yang sebenarnya dan memberikan hasil dari pada pengukuran optimalisasi berdasarkan sasaran resmi dengan dimensi sebagai berikut:

1. Adanya Output

Adanya bermacam output yang dihasilkan menyebabkan pengukuran optimalisasi dengan pendekatan sasaran menjadi sulit untuk dilakukan. Pengukuran juga semakin sulit jika ada sasaran yang saling bertentangan dengan sasaran lainnya. Optimalisasi tidak akan dapat diukur hanya dengan menggunakan suatu indikator atas optimalisasi yang tinggi pada suatu sasaran yang sering kali disertai dengan optimalisasi yang rendah pada sasaran lainnya.

## 2. Subjektivitas Penilaian.

Pengukuran optimalisasi dengan menggunakan pendekatan sasaran sering kali mengalami hambatan, karena sulitnya mengidentifikasi sasaran yang sebenarnya dan juga karena kualitas dalam pengukuran keberhasilan dalam mencapai sasaran. Hal ini terjadi Karena sasaran yang secara resmi tertulis berbeda dengan sasaran yang sebenarnya dalam pelaksanaan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa dari pengukuran optimalisasi bentuk dari efek yang menunjukkan ukuran optimalisasi pada setiap sasaran yang dimilikinya. Selanjutnya hal lain yang sering dipermasalahkan frekuensi penggunaan kriteria dalam pengukuran Optimalisasi seperti yang dikemukakan R.M Steers dalam Soetopo (2012:52) bahwa kriteria dan penggunaan hal-hal tersebut dalam pengukuran *optimalitas* adalah: *adaptabilitas, fleksibilitas, produksifitas*. Keberhasilan dalam memperoleh sumber, keterbukaan dalam komunikasi, keberhasilan pencapaian program dan pengembangan program.

Kata optimalisasi dan efisiensi sering digunakan beriringan. Menurut Inderawijaya (2000:224) menyatakan bahwa efisiensi digunakan untuk mengukur proses, optimalisasi guna mengukur keberhasilan mencapai tujuan". Optimalisasi yang didefinisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan, diukur dengan rumus hasil dibagi dengan (per) tujuan. Tujuan yang bermula pada visi yang bersifat abstrak itu dapat dideduksi sampai menjadi kongkrit, yaitu sasaran (strategi).

Pemikiran di atas, menunjukkan bahwa optimalisasi merupakan salah satu pencapaian yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi. Optimalisasi tidak dapat disamakan dengan efisiensi. Karena keduanya memiliki arti yang berbeda, walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata optimal. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan optimalisasi secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

Perbedaan dari kata optimal dan efisien bahwa optimal lebih kearah melakukan sesuatu dengan benar (*do the thing right*). Sedangkan efisien berarti melakukan sesuatu yang benar (*do the right thing*). Jika kita melakukan sesuatu sebaiknya secara optimal dan efisien. *Do the Right thing Right* atau melakukan sesuatu yang benar dengan cara yang benar (Sumber: <http://rhanu.web.id/tips-manajemen-waktu-yang-optimal/2017>).

## **Pengertian Pelayanan Publik**

Pada prinsipnya bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak asasi setiap warga Negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh aparatur pemerintah, termasuk penyelenggara ekonomi dan korporasi penyelenggara pelayanan umum.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dinyatakan bahwa pelayanan "suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah, BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat". Pelayanan publik "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak asasi setiap warga Negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh aparatur pemerintah, termasuk penyelenggara ekonomi dan korporasi penyelenggara pelayanan umum".

Menurut Setyawati dalam Moenir (2012:42) menyatakan bahwa pelayanan publik "pelayanan yang dilakukan pemerintah". Kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah dituntut untuk lebih baik, karena dalam berbagai hal memang harus diakui bahwa kinerja pelayanan publik pemerintah masih belum menggembirakan. Hal ini disebabkan antara lain:

1. Tidak ada sistem yang intensif dan efektif untuk melakukan perbaikan.
2. Buruknya tingkat pengambilan inisiatif dalam pelayanan publik, yang ditandai dengan tingkat ketergantungan yang tinggi pada aturan formal dan petunjuk pimpinan dalam melakukan tugas pelayanan.
3. Budaya aparatur yang masih kurang disiplin dan sering melanggar aturan.
4. Budaya paternalistik yang tinggi, artinya aparat menempatkan pimpinan sebagai prioritas utama, bukan kepentingan masyarakat.

Pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi bahwa yang melayani memiliki suatu keterampilan, keahlian dibidang tertentu. Berdasarkan keterampilan dan keahlian tersebut pihak aparat yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan suatu keperluan, kebutuhan individu atau organisasi. Menurut Pamudji (2004:78) menyatakan bahwa dalam pengertian pelayanan tersebut secara konkrit diutarakan:

1. Pelayanan merupakan salah satu tugas utama aparatur pemerintah, termasuk pelaku bisnis.
2. Obyek yang dilayani : masyarakat (publik)



3. Bentuk pelayanan itu berupa barang dan jasa yang sesuai dengan kepentingan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan kepentingan umum dan kepentingan golongan atau individu dalam bentuk barang dan jasa.

Namun dalam pelaksanaannya pelayanan dilakukan secara pelayanan profesional, dan prima artinya dilakukan secara konkrit bahwa yang melayani harus memiliki suatu kemampuan dalam melayani, menanggapi kebutuhan khas (unik, khusus, istimewa) orang lain agar mereka puas.

Pengertian pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan terhadap permintaan, keinginan, dan harapan masyarakat yang mempunyai nilai yang tinggi dan bermutu (berkualitas). Hal tersebut menunjukkan bahwa tujuan dari pelayanan prima adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan publik. Mewujudkan hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan atau keinginan publik. Pendapat lain disampaikan Sianipar dalam Pamudji (2004:14) menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Moenir (2012:113) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan". Teori administrasi negara mengajarkan bahwa Pemerintahan Negara pada hakekatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan:

1. Fungsi pengaturan dikaitkan dengan hukum.
2. Fungsi pelayanan di kaitkan dengan hakekat negara sebagai suatu negara kesejahteraan.

Kedua fungsi ini menyangkut semua segi kehidupan, baik bermasyarakat maupun bernegara dan dalam pelaksanaannya di percayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut. Dengan demikian maka objek yang di layani baik secara individu, golongan maupun kelompok. Hal ini menuntut,

bahwa yang melayani memiliki suatu keterampilan dan keahlian yang dimiliki aparat yang melayani tersebut berbanding lurus dengan posisi dan nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dalam menyelesaikan keperluan dan kebutuhan masyarakat sebagaimana yang diharapkan.

Menurut Moenir (2012:114) mengartikan pelayanan adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Hal tersebut menunjukkan bahwa “pelayanan (*service*) meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi sedangkan layanan pemerintahan kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak tersebut dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Dalam hubungan ini di kenal adanya hak bawahan dan hak pemberian.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada pendahuluan kepentingan masyarakat/ umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Pelayanan masyarakat (publik) adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilayani aparat pemerintah, pelaku bisnis swasta dalam bentuk barang dan jasa, karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian maka Pelayanan merupakan salah satu tugas utama aparatur pemerintah, pelaku bisnis, termasuk pelayanan akta tanah. Objek yang dilayani adalah masyarakat (public) dan bentuk pelayanan itu berupa barang dan jasa yang sesuai dengan kepentingan kebutuhan masyarakat dalam peraturan undang- undang yang berlaku.

### **Pelayanan Publik Pemerintah**

Menurut Setyawati dalam Moenir (2012:106) menyatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah merupakan masalah penting bahkan sering dijadikan alat ukur menilai keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas pokok pemerintah. Sistem pelayanan publik ternyata tidak mampu mengatasi masalah yang terjadi, sebab dari hari ke hari keluhan masyarakat semakin kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa misi pemerintah sebagai *public services* masih belum memenuhi harapan masyarakat. Seharusnya pemerintah memberikan perhatian yang serius dalam upaya peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan publik.

Hal tersebut menunjukkan bahwa tuntutan pelayanan yang baik

membawa suatu konsekuensi bagi pemerintah untuk memberikan perubahan-perubahan terhadap pola budaya kerja aparatur pemerintah. Sebagai upaya melakukan perubahan tersebut Menteri Pendayagunaan Aparatur telah mengeluarkan kebijakan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yang baik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan dan tanggung jawab serta kedisiplinan.

Kebijakan tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan (publik). Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik tersebut meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas.

### **Fungsi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan fungsi penting dalam pelaksanaan berbagai aktivitas pemerintahan. Berhasilnya pelayanan publik menjadi pencerminan keberhasilan tatakelola pemerintahan yang baik. Oleh karena pelayanan publik menjadi bagian tak terpisahkan dengan aktivitas pemerintahan. Sehubungan dengan hal tersebut maka Saefullah (2000:94), menyatakan ada beberapa alasan yang menjadi latar belakang bahwa implementasi pelayanan publik dapat mendorong penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu:

1. Perbaikan kinerja pelayanan umum dinilai penting oleh semua unsur (pemerintah, masyarakat dan swasta).
2. Membaiknya pelayanan umum juga memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan masyarakat dan efisiensi mekanisme pasar.
3. Pelayanan umum adalah ranah dari ketiga unsur yaitu pemerintah, masyarakat dan swasta, melalui interaksi yang intensif.
4. Melalui pelaksanaan pelayanan publik maka pemerintah, masyarakat dan swasta melakukan hubungan (interaksi) yang positif.
5. Nilai efisiensi, keadilan, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas dapat diukur secara mudah dalam praktek pelaksanaan pelayanan publik.

Berbagai aturan hukum yang mengatur pelayanan publik menyatakan bahwa aparatur pemerintah (penyelenggara) berkewajiban menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi,

kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan tepat waktu, akurasi, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, keamanan dan kenyamanan.

Menurut Moenir (2012:89) bahwa penyelenggaraan pelayanan umum perlu disusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan dengan memperhatikan lingkungan, kepentingan dan masukan dari masyarakat menyatakan bahwa standar pelayanan publik meliputi, dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

Pendapat di atas menunjukkan bahwa, masyarakat mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemerintah (birokrat), dengan memberikan kriteria pelayanan umum bahwa pelayanan sifatnya tidak dapat di raba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Pelayanan merupakan tindakan nyata/bersifatnya sebagai tindakan sosial dan Produksi, konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan atau memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan publik. Mewujudkan hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat dan. tentu saja pelayanan itu sendiri memiliki mutu sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

Hal tersebut menunjukkan bahwa ketulusan dan integritas bermuara pada hal- hal yang melekat dalam pelayanan publik yang membuat masyarakat merasa senang, seperti keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan. Kredibilitas, melayani publik berpedoman pada prinsip ketulusan dan keikhlasan, kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai kepentingan publik dan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Akses, artinya seorang aparatur bertugas melayani pelanggan mudah dihubungi, penampilan fasilitas pelayanan dapat mengesankan dan kemampuan menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan publik itu sendiri.

Pelayanan publik sangat ditentukan oleh ketepatan yang memungkinkan publik menjadi puas. Kualitas pelayanan publik berhasil di bangun apabila pelayanan yang diberikan kepada publik mendapatkan pengakuan daripada pihak masyarakat (publik) itu sendiri. Pengakuan terhadap kesuksesan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan juga datang dari pengguna jasa pelayanan (masyarakat). Namun menurut Pamudji (2004:82).menyatakan bahwa produk

suatu organisasi dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik sebagai suatu organisasi publik, adalah pelayanan yang diterima oleh warga masyarakat melalui sistem informasi secara luas yang meliputi, jenis pelayanan, persyaratan dan prosedur pelayanan, standar pelayanan, maklumat pelayanan, mekanisme pemantauan kinerja, penanganan keluhan, pembiayaan, dan penyajian statistik kinerja pelayanan.

Menurut Purbokusumo (2006:102) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat ditinjau dari beberapa aspek, antara lain aspek yaitu ekonomi, politik, hukum dan sosial budaya. Aspek Ekonomi, pelayanan publik adalah semua bentuk pengadaan barang dan jasa pemerintah yang diperlukan oleh masyarakat sebagai pengguna. Ditinjau dari aspek politik, bahwa, pelayanan umum merupakan salah satu tujuan dibentuknya negara. Pelayanan publik merupakan percerminan daripada pelaksanaan peran negara dalam melayani warga negaranya. Ditinjau dari aspek sosial budaya bahwa pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan sosial yang didalam pelaksanaan didasarkan pada nilai, sistem kepercayaan, dan bahkan agama. Ditinjau dari aspek Hukum, bahwa pelayanan publik dapat ditinjau sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa aparatur (penyelenggara) dalam pelaksanaan pelayanan publik antara lain, adil dan tidak diskriminatif, peduli, teliti dan cermat, hormat, ramah dan tidak melecehkan, bersikap tegas dan handal serta tidak memberikan keputusan yang berlarut, bersikap independent, tidak berbelit-belit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menjunjung tinggi nilai, tegritas dan reputasi penyelenggara demi menjaga institusi penyelenggara di setiap waktu. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang menurut peraturan undang-undangan wajib dirahasiakan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana pelayanan, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi, tidak menyalahgunakan informasi, jabatan atau kewenangan yang dimiliki. sesuai dengan kepantasan umum, dan profesional dan tidak menyimpang dari prosedur.

### **Kriteria Pelayanan Publik**

Menurut Kurniawan (2005:98) menyatakan bahwa ada sepuluh kriteria (karakteristik) yang bisa digunakan dalam menilai kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kemampuan melaksnakan), *responsiveness* (kesediaan membantu sesuai dengan yang diinginkan publik, kompetensi (memiliki keterampilan, kemampuan), akses (kemudahan), sopan dan menghargai orang lain, komunikasi (memberikan informasi yang tepat), dapat dipercayai, aman dari

berbagai resiko, memahami akan kebutuhan publik, dan penampilan fasilitas fisik, personal dan peralatan yang digunakan. Indikator Pelayanan Publik.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dipahami bahwa pelayanan publik sangat terkait dengan kinerja pelayanan seseorang yang terdiri dari produksi, mutu, efisiensi, fleksibel dan kepuasan untuk ukuran jangka pendek, persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah serta kelangsungan hidup.

*Tangibles*, fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh aparatur pemerintah. *Reliabilit*, kemampuan menyelenggarakan pelayanan secara akurat. *Responsiveness* artinya kerelaan menolong masyarakat memberikan pelayanan dengan ikhlas. *Assurance*, kepastian, pengetahuan, kesopanan, kemampuan para petugas memberikan kepercayaan kepada masyarakat. *Empathy*, kemampuan memberikan perhatian kepada masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 Tahun 1995 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, menyatakan bahwa, kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari indikator kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu. Sehubungan dengan hal tersebut De Vreye dalam Kurniawan (2005:62) diperlukan strategi antara lain, *Self Esteem* (harga diri), melalui tindakan yang meliputi pengembangan prinsip bukan berarti tunduk, menempatkan seseorang sesuai keahliannya, yang melihat hari esok yang lebih baik). *Exceed Expectation* (memenuhi harapan), meliputi penyesuaian standart pelayanan, pemahaman terhadap keinginan masyarakat, pelayanan sesuai harapan masyarakat.

*Recovery* (pembenahan), meliputi menganggap keluhan merupakan peluang bukan masalah, mengatasi keluhan masyarakat, mengumpulkan informasi tentang keinginan publik, uji coba standart pelayanan, mendengar keluhan publik. *Vision* (pandangan kedepan), meliputi, perencanaan ideal, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan publik.

*Improve* (perbaikan), meliputi perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam perencanaan, Investasi training (non material), penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan standar yang responsif. *Care* (perhatian), menyusun sistem pelayanan memuaskan, menjaga kualitas pelayanan, menerapkan standar pelayanan yang tepat. *Empower* (pemberdayaan), memberdayakan bawahan belajar dari pengalaman dan memberikan ransangan, pengakuan dan penghargaan.

Sejalan dengan pemikiran tersebut maka manajemen bertanggung jawab menetapkan kebijaksanaan untuk kualitas pelayanan dan kepuasan publik. Keberhasilan dalam implementasi kebijaksanaan sangat tergantung pada komitmen manajemen terhadap pengembangan dan perbaikan sistem manajemen pelayanan yang berwawasan publik, berkualitas dan memuaskan.

### **Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Publik**

Saefullah dalam Purbokusumo (2006:71) menyatakan bahwa tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Mencapai kepuasan itu, maka kualitas pelayanan prima tercermin dari transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Keempat. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa pengertian kualitas baik yang konvensional maupun yang lebih strategis pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok bahwa kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan publik. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan/kerusakan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Kepolisian Resor Banda Aceh, Pemilihan lokasi ini dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa Kepolisian Resor Banda Aceh terdapat beberapa laporan terkait kasus kekerasan terhadap anak dan perempuan yang terjadi di wilayah hukum Kota Banda Aceh.

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analisis dengan maksud untuk mendeskripsikan suatu situasi atau objek yang bersifat faktual dengan mengkaji permasalahan yang terjadi pada saat sekarang guna memperoleh gambaran Optimalisasi pelayanan kepolisian dalam menagani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak di Polres Kota Banda Aceh.

Pendekatan kualitatif digunakan karena beberapa pertimbangan pertama, data kualitatif tidak dikuantifikasikan. Kedua, wawancara yang dilakukan

lebih mendalam karena secara formal bisa bias data. Ketiga, peneliti dapat berhubungan langsung dengan informan. Keempat, menyesuaikan pendekatan kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kelima, pendekatan kualitatif dapat menyesuaikan diri dengan penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Umar, 2003 : 32).

### **Sumber Data**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil dua sumber data yaitu sebagai berikut:

- a. Data primer; yaitu data yang belum pernah diolah oleh pihak lain sebelumnya.

Data primer dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara dan observasi penelitian dengan informan mengenai Optimalisasi pelayanan kepolisian dalam menagani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak di wilayah hukum Kota Banda Aceh.

- b. Data sekunder; yaitu data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, majalah, dan koran yang berhubungan dengan Optimalisasi pelayanan kepolisian dalam menagani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak di wilayah hukum Kota Banda Aceh.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mempermudah dalam mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi

Penelitian ini menggunakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan bahan masukan terhadap objek yang diobservasi. Observasi dilakukan baik dengan cara melihat maupun mendengar, dan jenis observasi yang dipakai adalah secara partisipatif. Adapun yang akan diobservasi adalah Optimalisasi pelayanan kepolisian dalam menagani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak di wilayah hukum Kota Banda Aceh.

- b. Wawancara

Wawancara digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau bahan yang tidak tertulis ataupun suatu masalah yang memerlukan penjelasan atau keterangan secara terperinci sehingga data tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Pengumpulan data dengan teknik ini dilakukan oleh peneliti



melalui wawancara tidak berstruktur (tidak adanya urutan pertanyaan atau tanpa menggunakan panduan wawancara). dan informan ditentukan secara *purposive sampling* yaitu sampel informan diambil dengan memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalah secara mendalam tentang objek penelitian dan dapat dipercaya sebagai sumber data yang mantap.

Dalam pelaksanaan di lapangan guna pengumpulan data, pemilihan informan dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan dan kemantapan peneliti didalam memperoleh data. Jadi yang menjadi kepedulian bagi peneliti kualitatif adalah tuntasnya perolehan informasi dengan keragaman variasi yang ada, bukan banyaknya sampel sumber data (Sugiono 2006:57).

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelusuri literatur yang hubungannya dengan upaya peningkatan kinerja tenaga pelaksana imunisasi di Puskesmas atau dokumen-dokumen (buku, majalah, internet, koran dan jurnal) yang ada hubungannya dengan penelitian ini. Dokumentasi dibuat dengan tujuan untuk mendapatkan data sekunder sebagai pelengkap data primer.

### **Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, analisis data dilaksanakan sepanjang proses penelitian dengan mengikuti tahap-tahap sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Peneliti melakukan penyeleksian dan penyederhanaan terhadap data yang diperoleh dari hasil wawancara tidak berstruktur dan observasi, selanjutnya data tersebut dikelompokkan sesuai dengan topik permasalahan peneliti.

#### 2. Penyajian Data

Peneliti menghubungkan dan membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara tidak berstruktur dan observasi dengan data yang diperoleh dari dokumentasi guna menghasilkan konsep yang bermakna.

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Peneliti melakukan penarikan kesimpulan terhadap data yang diperoleh dari hasil wawancara tidak berstruktur, observasi dan dokumentasi

berdasarkan hasil interpretasi data.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Satuan Reserse Kriminal Polresta Banda Aceh, Khususnya di Unit Perlindungan Anak dan Perempuan, dimana Unit Perlindungan Anak dan Perempuan bertugas memberikan pelayanan, dalam bentuk perlindungan terhadap perempuan dan anak yang menjadi korban kejahatan dan penegakan hukum terhadap pelakunya.

Berdasarkan Peraturan Kapolri Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (Unit PPA) Di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 unit PPA menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyelenggaraan Pelayanan dan Perlindungan Hukum;
- b. Penyelenggaraan Penyelidikan dan Penyidikan Tindak Pidana;
- c. Penyelenggaraan Kerja Sama dan Koordinasi dengan Instansi Terkait

#### **Optimalisasi Pelayanan Kepolisian dalam Menangani Tindak Pidana Kekerasan Perempuan dan Anak**

Optimalisasi adalah melaksanakan sesuatu dengan baik dan benar, sesuai dengan target waktu atau perencanaan yang telah ditetapkan. Keoptimalan juga bermakna ketepatan sasaran dari suatu proses yang berlangsung untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Disisi lain yang dimaksud dengan keoptimalan organisasi adalah ketepatan sasaran suatu proses yang terjadi pada lembaga formal yang menyelenggarakan suatu kerjasama dengan komponen-komponen lain untuk mencapai tujuan. Disisi lain dipahami bahwa optimalisasi organisasi adalah kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri, memelihara diri dan tumbuh, lepas dari fungsi yang dimilikinya.

Efektitas berarti pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang sudah ditentukan, maka optimalitas memiliki arti yang benar atau tepat sasaran atau dengan perkataan lain bahwa optimalisasi adalah melakukan tugas yang benar. Dengan demikian maka optimalisasi bermakna seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Maka apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik berkaitan dengan waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan optimal.

Dari data di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 terdapat 11 Kasus Kekerasan terhadap perempuan dan anak dalam proses penyelidikan. Berikut adalah wawancara dengan Ipda Puti Rahmadiani S.Tr.K selaku Kanit PPA

Polresta Banda Aceh mengatakan bahwa:

“Peran Kepolisian diatur Dalam Undang-undang negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2020 Pasal 13 tentang Tugas Pokok Kepolisian, dan Peran Kepolisian dalam Penanggulangan Pengaduan Masyarakat, kepolisian mempunyai peran untuk menerima laporan Masyarakat dan menindak lanjuti terhadap laporan masyarakat tersebut hingga ke proses Penyidikan sebagaimana Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyidikan Tindak Pidana, yang mana berdasarkan peraturan tersebut penyidik berhak untuk melakukan tindakan baik pemanggilan, pemeriksaan, penangkapan, penahanan, penyitaan dan juga pemberkasan guna memberikan suatu kepastian hukum baik itu tindakan yang diambil atau langkah- langkah yang telah dilakukan dalam menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat..” (wawancara, 20 Juni 2020).

Selanjutnya menurut Bripka Jamil yang menjabat selaku Penyidik Unit PPA Polresta Banda Aceh mengatakan bahwa:

“Ketika menerima laporan dari masyarakat terkait Kekerasan Perempuan dan Anak, pihak kepolisian lebih dulu menerima laporan pengaduan masyarakat yang telah melakukan laporan pengaduan kepada pihak SPKT, selanjutnya masyarakat yang membuat laporan baru di arahkan ke Unit PPA untuk dimintai keterangannya, diproses, lalu dilakukan penyelidikan/ penyidikan lebih lanjut. Setelah semua tahap sudah dilakukan maka pihak Unit PPA baru melengkapi segala bentuk administrasi yang diperlukan seperti surat perintah tugas, surat perintah penyelidikan/ penyidikan, dan lain sebagainya.” (wawancara, 20 Juni 2020).

Dari wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa Peran Kepolisian diatur Dalam Undang-undang negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2020 Pasal 13 tentang Tugas Pokok Kepolisian, dan Peran Kepolisian dalam Penanggulangan Pengaduan Masyarakat, kepolisian mempunyai peran untuk menerima laporan Masyarakat dan menindak lanjuti terhadap laporan masyarakat tersebut hingga ke proses Penyidikan sebagaimana Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Penyidikan Tindak Pidana, yang mana berdasarkan peraturan tersebut penyidik berhak untuk melakukan tindakan baik pemanggilan, pemeriksaan, penangkapan, penahanan, penyitaan dan juga pemberkasan guna memberikan suatu kepastian hukum baik itu tindakan yang diambil atau langkah-langkah yang telah dilakukan dalam menindaklanjuti laporan

pengaduan masyarakat.

Ketika menerima laporan dari masyarakat terkait Kekerasan Perempuan dan Anak, pihak kepolisian lebih dulu menerima laporan pengaduan masyarakat yang telah melakukan laporan pengaduan kepada pihak SPKT, selanjutnya masyarakat yang membuat laporan baru di arahkan ke Unit PPA untuk dimintai keterangannya, diproses, lalu dilakukan penyelidikan/ penyidikan lebih lanjut. Setelah semua tahap sudah dilakukan maka pihak Unit PPA baru melengkapi segala bentuk administrasi yang diperlukan seperti surat perintah tugas, surat perintah penyelidikan/ penyidikan, dan lain sebagainya. Terkait hal tersebut Ipda Puti Rahmadiani S.Tr.K selaku Kanit PPA Polresta Banda Aceh, mengatakan Bahwa:

“Kepolisian mengharapkan jika ada kekerasan terhadap perempuan dan anak, agar segera dilaporkan (jangan dibiarkan sering terjadi kekerasan), Banyak terdengar kabar bahwa sering sekali terjadi kekerasan terhadap perempuan dan anak namun karena tidak ada laporan resmi dari masyarakat kepada pihak kepolisian sehingga kasus tersebut tidak bisa ditindaklanjuti” (wawancara, 20 Juni 2020).

Selanjutnya Brigadir Delvia Selaku Penyidik di Unit PPA Polresta Banda Aceh juga mengatakan Bahwa :

Kepolisian unit PPA berusaha untuk menjadi maksimal, tetapi maksimalnya atau tidak, tergantung dari masyarakat yang menilai, kepolisian dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak juga selalu melibatkan polwan, P2TP2A, Psikologi, LBH, Dinas Sosial dan yang paling utama dorongan dari keluarga korban. (wawancara, 20 Juni 2020)

Dari hasil wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa Saat menangani Kepolisian mengharapkan jika ada kekerasan terhadap perempuan dan anak, agar segera dilaporkan (jangan dibiarkan sering terjadi kekerasan), Banyak terdengar kabar bahwa sering sekali terjadi kekerasan terhadap perempuan dan anak namun karena tidak ada laporan resmi dari masyarakat kepada pihak kepolisian sehingga kasus tersebut tidak bisa ditindaklanjuti dan selanjutnya Kepolisian unit PPA berusaha untuk menjadi maksimal, tetapi maksimalnya atau tidak, tergantung dari masyarakat yang menilai, kepolisian dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak juga selalu melibatkan polwan, P2TP2A, Psikologi, LBH, Dinas Sosial dan yang paling utama dorongan dari keluarga korban, Dalam hal ini Mega Wulandari selaku Korban Kekerasan terhadap Perempuan juga menambahkan:

“Kekerasan terhadap Perempuan dalam rumah tangga sering

kali terjadi terutama dari faktor ekonomi yang tidak memadai sehingga timbul percecokkan antara suami istri, sehingga saat suami tersulut emosi, istrilah yang menjadi korban kekerasan terhadap perempuan, hal itu yang saya alami dalam rumah tangga saya, namun saya enggan melaporkan kepihak kepolisian karena memikirkan nasib anak, namun hal ini sudah terjadi beberapa kali pada diri saya, sehingga saya sudah tidak tahan lagi dan melaporkan suami saya kepihak berwajib." (wawancara, 21 Juni 2020).

Selanjutnya Yunita selaku Korban Kekerasan terhadap Anak, mengatakan bahwa:

"Kekerasan terhadap anak, seringkali terjadi ketika hilangnya pengawasan orang tua terhadap anak terutama ketika anak-anak sedang bermain, hal ini tentunya dimanfaatkan oleh pelaku seksual terhadap anak dengan iming-iming diberi permen atau uang jajan,

hal ini yang pernah dialami oleh Yunita selaku korban Kekerasan terhadap anak.” (wawancara, 21 Juni 2020).

Dari wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa Kekerasan terhadap Perempuan dalam rumah tangga sering kali terjadi terutama dari faktor ekonomi yang tidak memadai sehingga timbul percesokan antara suami istri, sehingga saat suami tersulut emosi, istrilah yang menjadi korban kekerasan terhadap perempuan, hal itu yang saya alami dalam rumah tangga saya, namun saya enggan melaporkan ke pihak kepolisian karena memikirkan nasib anak, namun hal ini sudah terjadi beberapa kali pada diri saya, sehingga saya sudah tidak tahan lagi dan melaporkan suami saya ke pihak berwajib dan selanjutnya Kekerasan terhadap anak, seringkali terjadi ketika hilangnya pengawasan orang tua terhadap anak terutama ketika anak-anak sedang bermain, hal ini tentunya dimanfaatkan oleh pelaku seksual terhadap anak dengan iming-iming diberi permen atau uang jajan, hal ini yang pernah dialami oleh Yunita selaku korban Kekerasan terhadap anak. Selanjutnya Ipda Puti Rahmadiani S.Tr.K selaku Kanit PPA Polresta Banda Aceh mengatakan Bahwa :

“Waktu yang dibutuhkan untuk menangani atau melengkapai Kasus kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Yaitu 2 minggu akan selesai jika dengan pemeriksaan terhadap pelaku, korban dan saksi tidak terhambat dan 1 bulan akan selesai berkas dan sudah dilimpahkan ke jaksa.” (wawancara, 20 Juni 2020).

Selanjutnya Bripta Jamil yang menjabat selaku Penyidik Unit PPA Polresta Banda Aceh mengatakan Bahwa :

“Penanganan kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan anak belum optimal dikarenakan banyaknya korban yang tidak melapor ke pihak kepolisian, hal ini dikarenakan banyak terjadi kekerasan terhadap perempuan dan anak itu dikalangan keluarga, yang tentunya permasalahan tersebut diharapkan dapat diselesaikan secara keluarga namun kami menghimbau kepada seluruh masyarakat apabila kejadian tersebut sudah berulang diharapkan segera melapor ke pihak kepolisian.” (wawancara, 20 Juni 2020).

Dari wawancara tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa Penanganan kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan anak belum optimal dikarenakan banyaknya korban yang tidak melapor ke pihak kepolisian, hal ini dikarenakan banyak terjadi kekerasan terhadap perempuan dan anak itu dikalangan keluarga, yang tentunya permasalahan tersebut diharapkan dapat

diselesaikan secara keluarga namun kami menghimbau kepada seluruh masyarakat apabila kejadian tersebut sudah berulang diharapkan segera melapor ke pihak kepolisian dan Waktu yang dibutuhkan untuk menangani atau melengkapi Kasus kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak yaitu 2 minggu akan selesai jika dengan pemeriksaan terhadap pelaku, korban dan saksi tidak terhambat dan 1 bulan akan selesai berkas dan sudah dilimpahkan ke jaksa.

### **Hambatan Unit PPA Kepolisian Resor Kota Banda Aceh dalam menangani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak.**

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Mencapai kepuasan itu, maka kualitas pelayanan prima tercermin dari transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Keempat. partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan masyarakat.

Hambatan dalam penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak, pihak Unit PPA Polresta Banda Aceh tentu memiliki beberapa kendala yang belum terselesaikan, namun disamping kendala atau hambatan tersebut tentu ada juga faktor yang mendukung untuk penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak ini. Mengenai hambatan dan faktor pendukung manajemen Unit PPA Polresta Banda Aceh, Ipda Puti Rahmadiani S.Tr.K selaku Kanit PPA Polresta Banda Aceh mengatakan bahwa:

“Ketika menangani kasus Kekerasan terhadap perempuan dan anak ini ada beberapa hal yang menjadi hambatan dalam penyelesaian kasus tersebut, seperti ketika pihak kepolisian telah melakukan penyidikan namun korban ingin mencabut laporan kepolisian sehingga kasus ini tidak bisa ditangani/ diproses sampai akhir, Hambatan lainnya yaitu keterbatasan Sumber Daya Manusia serta Keterbatasan Ketersediaan Anggaran.,.”  
(wawancara, 20 Juni 2020).

Selanjutnya Brigadir Delvia Selaku Penyidik di Unit PPA Polresta Banda Aceh Mengatakan bahwa:

“Pada kasus Kekerasan terhadap perempuan dan anak, hal yang paling sering terjadi adalah ketika para korban tidak berani

secara terbuka terhadap penyidik terkait kasus kekerasan yang dialaminya, hal ini disebabkan mungkin rasa traumatik yang dialami oleh korban, serta rasa malu yang dirasakan oleh korban, apalagi apabila tersangkanya itu berasal dari keluarga sendiri seperti suami tersangka." (wawancara, 20 Juni 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terlihat bahwa Ketika menangani kasus Kekerasan terhadap perempuan dan anak ini ada beberapa hal yang menjadi hambatan dalam penyelesaian kasus tersebut, seperti ketika pihak kepolisian telah melakukan penyidikan namun korban ingin mencabut laporan kepolisian sehingga kasus ini tidak bisa ditangani/ diproses sampai akhir. Selain itu Pada kasus Kekerasan terhadap perempuan dan anak, hal yang paling sering terjadi adalah ketika para korban tidak berani secara terbuka terhadap penyidik terkait kasus kekerasan yang dialaminya, hal ini disebabkan mungkin rasa traumatik yang dialami oleh korban, serta rasa malu yang dirasakan oleh korban, apalagi apabila tersangkanya itu berasal dari keluarga sendiri seperti suami tersangka.

Selain hambatan atau kendala, terdapat juga faktor pendukung dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Mega Wulandari selaku korban perempuan mengatakan bahwa:

"Faktor yang menyebabkan saya malu menceritakan kejadian seluruhnya kepada penyidik dikarenakan tersangka yang saya laporkan adalah suami saya sendiri, disamping itu ruangan dalam tempat penyidikan juga terlalu terbuka sehingga saya malu menceritakan kronologi kejadian sebenarnya." (wawancara, 21 Juni 2020).

Selanjutnya Mirza Selaku Saksi dalam Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak, beliau mengatakan bahwa :

"Saya selaku saksi sebenarnya hanya melihat kejadian tersebut namun saya tidak memiliki kelengkapan alat bukti untuk memberi keterangan lebih sehingga saya pribadi sebenarnya malas berurusan dengan hukum." (wawancara, 21 Juni 2020).

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa Faktor yang menyebabkan saya malu menceritakan kejadian seluruhnya kepada penyidik dikarenakan tersangka yang saya laporkan adalah suami saya sendiri, disamping itu ruangan dalam tempat penyidikan juga terlalu terbuka sehingga saya malu menceritakan kronologi kejadian sebenarnya. Selanjutnya Brigadir Delvia Selaku Penyidik di Unit PPA Polresta Banda Aceh mengatakan bahwa:

"Untuk sejauh ini personil penyidik dalam menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak cukup, Karena Kasus



kekerasan terhadap Perempuan dan Anak tidak terlalu banyak kita terima laporan, namun isu yang berkembang dilapangan banyak terjadi tindak pidana terhadap kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, oleh karena itu perlunya optimalisasi pelayanan.” (wawancara, 20 Juni 2020).

Selanjutnya Bripka Jamil yang menjabat selaku Penyidik Unit PPA Polresta Banda Aceh menambahkan bahwa:

“Upaya yang dilakukan oleh pihak kepolisian yaitu Melakukan mediasi antara korban, pelaku dan keluarganya, Untuk meningkatkan kedepannya agar memberikan sosialisasi hukum kepada masyarakat, kemudian kerjasama antara kepolisian dan aparat desa untuk mensosialisasi tentang hukum, Hambatan Lainnya yaitu Pengetahuan masyarakat mengenai lembaga-lembaga yang menangani korban tindak pidana kekerasan dalam rumah tangga masih kurang dan kurangnya peran serta aktif dari masyarakat apabila mengetahui adanya tindak pidana kekerasan dalam rumah tangga” (wawancara, 20 Juni 2020).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa Untuk sejauh ini personil penyidik dalam menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak cukup, Karena Kasus kekerasan terhadap Perempuan dan Anak tidak terlalu banyak kita terima laporan, namun isu yang berkembang dilapangan banyak terjadi tindak pidana terhadap kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, oleh karena itu perlunya optimalisasi pelayanan, Upaya yang dilakukan oleh pihak kepolisian yaitu Melakukan mediasi antara korban, pelaku dan keluarganya, Untuk meningkatkan kedepannya agar memberikan sosialisasi hukum kepada masyarakat, kemudian kerjasama antara kepolisian dan aparat desa untuk mensosialisasi tentang hukum.

## **PEMBAHASAN**

### **Optimalisasi Pelayanan Kepolisian dalam Menangani Tindak Pidana Kekerasan Perempuan dan Anak**

Berdasarkan Hasil temuan dilapangan belum optimalnya pelayanan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak salah satunya adalah belum adanya ruangan khusus pemeriksaan atau penyidikan terkait kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, hal ini mengakibatkan korban tidak leluasa untuk menceritakan kejadiannya di karenakan malu terhadap orang lain yang berada disekitarnya. Adapun faktor lainnya yang mengakibatkan belum optimalnya pelayanan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, salah satunya adalah factor Perlindungan Hukum. Perlindungan hukum terhadap pelaku tindak pidana anak dalam proses peradilan pidana dimaksudkan, agar terpenuhi hak-

haknya sebagai anak yang merupakan salah satu tujuan untuk melindungi anak-anak Indonesia. Dukungan dari lembaga yang terkait merupakan hal yang sangat diperlukan agar korban tidak trauma terhadap kejadian tersebut.

Optimalisasi Pelayanan Kepolisian dalam Menangani Tindak Pidana Kekerasan Perempuan dan Anak perlu dilakukan mengingat Anak dan Perempuan sebagai kesatuan Generasi Bangsa yang tidak dapat dipisahkan, Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak harus segera diatasi, untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi anak telah disahkan payung hukum Perlindungan Anak yang bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak – hak anak agar anak dapat hidup, tumbuh berkembang dan berpartisipasi secara optimal sesuai harkat dan martabat kemanusiaan serta mendapatkan perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi terhadap anak dan perempuan, inilah payung hukum yang digunakan oleh pihak kepolisian untuk menindaklanjuti Laporan kekerasan terhadap Perempuan dan Anak.

### **Hambatan Unit PPA Kepolisian Resor Kota Banda Aceh dalam menangani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak.**

Hambatan-hambatan Kepolisian Resor Kota Banda Aceh dalam menangani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak ada dua hambatan yaitu hambatan dari luar (eksternal) dari dalam ( internal), antara lain : Hambatan dari dalam yang meliputi Anggaran, keterbatasan Sumber Daya Manusia dan ketersediaan sarana dan prasaana sehingga pada saat proses penyidikan belum dapat dilakukan secara optimal., sedangkan untuk hambatan eksternalnya yaitu Pengetahuan masyarakat mengenai lembaga-lembaga yang menangani korban tindak pidana kekerasan dalam rumah tangga masih kurang dan kurangnya peran serta aktif dari masyarakat apabila mengetahui adanya tindak pidana kekerasan dalam rumah tangga.

Hambatan Unit PPA Kepolisian Resor Kota Banda Aceh dalam menangani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak yaitu pada Pelaksanaan pemeriksaan tindak pidana kekerasan dalam rumah tangga terkadang dihadapkan pada suatu kasus yang sulit dan rumit. Maka dengan itu, para penyidik dituntut untuk mempunyai keahlian khusus dan ketrampilan. Selain itu juga diperlukan pengalaman dengan cara belajar dari seniornya dilapangan. Dalam melakukan penyidikan pastilah tidak selalu berjalan lancar dan kadang menemui berbagai hambatan. Hambatan-hambatan inilah yang membuat penyidik kesulitan dalam mengungkap suatu kasus atau membuat jelas suatu perkara pidana. Oleh karena itu Upaya yang dilakukan oleh pihak kepolisian untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu membuat *Momendum Of Understanding* (MOU) dengan lembaga terkait kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, hal ini dilakukan agar terbanggunya sinergitas lembaga dalam menangani kasus kekerasan terhadap Perempuan dan Anak di wilayah

hukum Polresta Banda Aceh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Indrawijaya. 2000, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Sinar Brau
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Budi, Winarno, 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Devyaryati (2014 tentang " *Optimalisasi Kebijakan Pemerintah Tentang BPJS Kesehatan kepada Masyarakat* " dengan mengambil lokasi studi pada Puskesmas Lhoksukon.
- Fajar Mundika (2017) yang berjudul " *Optimalisasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan mengambil lokasi studi pada BPJS Lhokseumawe*" Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Undang-undang Nomor Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Moenir, 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. 2001, *Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya
- Nawawi, Hadari. 2000. *Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pamudji, 2004. *Pelayanan Publik*, Jakarta: Gramedia.
- Purbokusumo, Yuyun. et.al. 2006. *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik Pemerintah Profinsi DIY*. Yogyakarta : Kemitraan.
- Saefullah, 2000, *Pelayanan Publik Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Syafarudin, Alwi 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif*, Yogyakarta: BPFE UGM.
- Thoha, Miftah. 2002, *Dimensi-Dimensi Ilmu Administrasi Negara*, Jogjakarta: Fisipol Universitas Gajah Mada.

### **Daftar Pertanyaan Wawancara**

1. Bagaimana SOP dalam menangani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak ?
2. Apakah sudah Optimal kepolisian dalam menangani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak?
3. Berapa Jumlah Kasus tindak pidana kekerasan perempuan dan anak yang sudah ditindak Lanjuti ?
4. Apa hasil dan rekomendasi dari tindak lanjut kasus kekerasan perempuan dan anak ?
5. Apa hambatan Unit PPA Kepolisian Resor Kota Banda Aceh dalam menangani tindak pidana kekerasan perempuan dan anak?
6. Apa hambatan internal dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat terkait tindak pidana kekerasan perempuan dan anak?
7. Apa hambatan eksternal dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat tindak pidana kekerasan perempuan dan anak?
8. Bagaimana Upaya untuk menghadapi kendala tersebut