

Strategi Pelayanan DP3A dalam Meningkatkan Kepuasan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak di Kabupaten Kampar

DP3A Service Strategy in Increasing Satisfaction of Victims of Violence Against Women and Children in Kampar Regency

Linda Wati^{1*}, Zulher², Kasmawati³

^{1*23} Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia

e-mail: lindawatibkn89@gmail.com^{1*}, zulher@stiebangkinang.ac.id²,
kasmawati@stiebangkinang.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Kampar dalam meningkatkan kepuasan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya pelayanan publik yang tidak hanya menekankan aspek administratif, tetapi juga mengedepankan empati, perlindungan, dan pemulihan psikologis bagi korban kekerasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari petugas DP3A, korban kekerasan, serta pihak terkait lainnya yang terlibat dalam proses pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan DP3A Kabupaten Kampar meliputi pelayanan respons cepat, pendekatan empatik, koordinasi lintas sektor, penyediaan rumah aman, serta pendampingan psikologis dan hukum bagi korban. Strategi ini terbukti mampu meningkatkan kepuasan korban karena memberikan rasa aman, kepercayaan, dan dukungan dalam proses pemulihan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana pendukung, dan belum optimalnya sistem koordinasi lintas lembaga. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang humanis, cepat tanggap, dan terkoordinasi secara efektif berpengaruh positif terhadap kepuasan korban. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas petugas, peningkatan fasilitas layanan, dan dukungan kebijakan daerah agar pelayanan DP3A semakin optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan; Kepuasan Korban; Perlindungan Perempuan dan Anak; DP3A Kabupaten Kampar

Abstract

This study aims to identify and analyze the service strategies implemented by the Department of Women Empowerment and Child Protection (DP3A) of Kampar Regency in enhancing the satisfaction of victims of violence against women and children. The background of this research lies in the importance of public services that not only focus on administrative aspects but also emphasize empathy, protection, and psychological recovery for victims. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observations,

and documentation. The informants consisted of DP3A officers, victims of violence, and other related parties involved in the service process. The collected data were analyzed qualitatively through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that the service strategies implemented by DP3A Kampar include rapid response services, empathetic approaches, cross-sector coordination, provision of safe houses, and psychological and legal assistance for victims. These strategies have proven effective in improving victim satisfaction by providing a sense of safety, trust, and support during the recovery process. However, some challenges remain, such as limited human resources, inadequate facilities, and suboptimal inter-agency coordination. The study concludes that human-centered, responsive, and well-coordinated service strategies have a positive impact on victim satisfaction. Therefore, it is recommended to strengthen staff capacity, improve service facilities, and enhance local policy support to ensure the sustainability and effectiveness of DP3A's services.

Keywords: *Service Strategy; Victim Satisfaction; Women and Child Protection; DP3A Kampar Regency*

PENDAHULUAN

Kekerasan Dalam Rumah Tangga merupakan salah satu bentuk pelanggaran hak asasi manusia dan tindak pidana yang berdampak serius terhadap korban, baik secara fisik, psikologis, maupun sosial. Korban kekerasan sering kali mengalami trauma mendalam yang mengganggu kualitas hidup, serta memerlukan layanan perlindungan dan pendampingan yang komprehensif dari lembaga terkait. Dalam konteks inilah peran pemerintah daerah, khususnya Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A), menjadi sangat penting. Sebagai instansi yang memiliki tugas utama dalam pemberdayaan perempuan serta perlindungan terhadap anak dan perempuan korban kekerasan, DP3A dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek kecepatan dan ketepatan, tetapi juga menyangkut empati, keramahan, keadilan, serta jaminan kerahasiaan bagi korban. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan profesionalisme, akuntabilitas, dan orientasi pada kepuasan masyarakat.

Kepuasan korban kekerasan terhadap pelayanan yang diberikan menjadi salah satu indikator keberhasilan program perlindungan perempuan dan anak. Jika kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan korban, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila pelayanan dinilai kurang responsif, berbelit, atau tidak memberikan rasa aman, maka kepuasan korban akan rendah dan berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan terhadap lembaga layanan pemerintah.

Menurut Kotler & Keller (2016:153) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu jasa dengan harapan-harapannya. menurut Irawan (2017:37) Kepuasan adalah hasil evaluasi setelah menggunakan suatu jasa, di mana harapan awal dibandingkan dengan kenyataan yang diperoleh.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penerima layanan. Dalam kasus korban kekerasan, aspek pelayanan yang ramah, responsif, serta dukungan psikologis sangat menentukan sejauh mana mereka merasa

terlindungi dan terbantu. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan kajian mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan korban kekerasan terhadap pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan kualitas layanan ke depan.

Fenomena kekerasan, baik dalam lingkup rumah tangga maupun di masyarakat, masih menjadi persoalan sosial yang serius. Berdasarkan data dari lembaga layanan perempuan dan anak (misalnya Komnas Perempuan), setiap tahun jumlah laporan kasus kekerasan terus meningkat. Korban kekerasan tidak hanya mengalami penderitaan fisik, tetapi juga psikis, sosial, dan ekonomi. Dalam kondisi tersebut, korban sangat membutuhkan layanan yang cepat, tepat, ramah, serta mampu memberikan rasa aman. Namun pada kenyataannya, masih banyak korban yang mengeluhkan kualitas pelayanan dari lembaga terkait, seperti keterlambatan dalam penanganan, kurangnya empati petugas, fasilitas yang terbatas, hingga prosedur birokrasi yang berbelit-belit. Situasi ini seringkali membuat korban merasa kecewa, tidak puas, bahkan enggan untuk melanjutkan proses pelaporan.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada korban kekerasan akan sangat menentukan tingkat kepuasan mereka. Korban bukan hanya membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga pelayanan yang penuh empati, kerahasiaan, serta penghargaan terhadap hak-hak mereka. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan misalnya lambat, tidak ramah, diskriminatif, atau tidak memberikan informasi yang jelas maka korban dapat merasa tidak puas, bahkan enggan melanjutkan proses pendampingan atau pemulihan. Sebaliknya, lembaga yang mampu memberikan pelayanan berkualitas dengan respon cepat, fasilitas memadai, sikap ramah, transparansi informasi, serta jaminan kerahasiaan akan meningkatkan rasa puas, kepercayaan, dan kesediaan korban untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang berpengaruh terhadap kepuasan korban kekerasan.

Menurut Ratminto & Winarsih (2017) Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang abstrak namun dapat dirasakan dan keberlangsungan dari sebuah pelayanan bersifat sebentar (Christopher H Lovelock, 1991). Dari pendapat tersebut, tidak terpikirkan oleh Lovelock bahwa walaupun keberlangsungan dari sebuah pelayanan bersifat sebentar, namun dampak yang dirasakan pada masyarakat membekas lama. Hal tersebut yang selama ini masih menjadi keresahan masyarakat dalam hal menggunakan jasa pelayanan khususnya dalam sektor pelayanan yang berkaitan dengan hukum. Masyarakat yang menjadi korban atas suatu kejahatan seringkali tidak berani untuk speak up karena ada suatu kekhawatiran apabila pelayanan yang akan di dapat tidak pro terhadap korban, maka dampak yang dirasakan oleh pengguna jasa akan berdampak panjang, yaitu pengguna jasa yang dalam hal ini menjadi korban akan enggan untuk melaporkan apabila ada tindak kejahatan, sehingga semakin banyak kasus kejahatan yang tidak tertangani.

Dalam mengatasi masalah ini, sudah seharusnya menjadi tugas pemerintah untuk memberikan perlindungan dan pertolongan pada korban berupa rehabilitasi yang diperlukan baik secara fisik maupun psikis dan juga tidak memandang parah atau tidaknya dampak yang di dapat oleh (Suahrdin, 2017)

Tabel 1. Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Kampar tahun 2022,2023 dan 2024

Tahun / Periode	Keseluruhan Kasus Kekerasan (Perempuan & Anak)	Terselesaikan	Yang belum terselesaikan
2022	132	132	0
2023	149	140	9
2024	177	151	26
Total	458	423	35

Sumber: UPTD PPA Kampar, 2025

Dapat dilihat dari Tabel 1 bahwa Kasus kekerasan pada tahun 2024 masih banyak belum terselesaikan, terlihat dari 177 kasus hanya 151 kasus yang terselesaikan, sedangkan lainnya masih tahap proses, sehingga kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan korban, terutama terkait dengan kualitas pelayanan yang mereka terima baik dari aparat penegak hukum, tenaga kesehatan, maupun lembaga perlindungan perempuan dan anak.

Fenomena ini menunjukkan bahwa permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Kampar masih cukup tinggi dan cenderung berulang dari tahun ke tahun. Kekerasan bukan hanya masalah privat dalam rumah tangga, tetapi juga masalah publik yang membutuhkan intervensi serius dari pemerintah. Dampak yang ditimbulkan tidak hanya melukai fisik korban, tetapi juga menimbulkan trauma psikologis, rasa tidak aman, serta kerugian sosial bagi keluarga dan masyarakat.

Keberadaan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) sebagai lembaga layanan publik diharapkan mampu memberikan perlindungan yang efektif, cepat, dan tepat bagi korban. Namun demikian, keberhasilan penanganan kasus kekerasan tidak hanya ditentukan oleh jumlah kasus yang dilaporkan dan ditangani, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh korban.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Kampar dapat melakukan perbaikan yang lebih terarah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari sisi sarana prasarana, kecepatan layanan, maupun aspek empati dan pendampingan psikologis bagi korban. DP3A menjadi peran penting dalam memberikan layanan perlindungan dan pemulihan bagi korban kekerasan, khususnya perempuan dan anak.

Tabel 2. Jenis Pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak (DP3A)

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Layanan yang Diberikan	Sasaran / Penerima Layanan	Tujuan Pelayanan
1	Pelayanan Pengaduan & Konsultasi	Penerimaan laporan kasus kekerasan, kekerasan terhadap perempuan dan anak melalui UPTD PPA atau layanan hotline	Korban kekerasan, korban kekerasan perempuan/anak	Mempermudah akses pengaduan dan tindak lanjut kasus

2	Pelayanan Pendampingan Hukum	Bantuan hukum, koordinasi dengan aparat penegak hukum (kepolisian, kejaksaan, pengadilan)	Korban kekerasan dan keluarga korban	Memberikan perlindungan hukum dan memperjuangkan hak korban
3	Pelayanan Konseling Psikologis	Konseling individu/keluarga, terapi trauma healing, pemulihan psikologis	Korban kekerasan, anak korban kekerasan	Mengurangi trauma dan membantu pemulihan mental korban
4	Pelayanan Rujukan Medis & Sosial	Rujukan ke rumah sakit, rumah aman (shelter), LSM terkait	Korban yang membutuhkan perawatan fisik/psikis	Memberikan perawatan lanjutan dan perlindungan fisik
5	Pelayanan Rehabilitasi & Pemulihan	Program pemberdayaan ekonomi, pelatihan keterampilan, dukungan sosial	Perempuan/anak korban kekerasan	Membantu korban mandiri dan pulih secara sosial-ekonomi
6	Pelayanan Edukasi & Sosialisasi	Penyuluhan hukum, sosialisasi kampanye anti kekerasan	Masyarakat umum, keluarga, tokoh masyarakat	Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mencegah kekerasan
7	Pelayanan Perlindungan Darurat	Penyediaan <i>shelter</i> (rumah aman), perlindungan sementara, penjagaan keamanan	Korban dengan ancaman serius	Melindungi korban dari bahaya lanjutan

Sumber: UPTD PPA Kampar, 2025

Pada Tabel 2 menunjukkan bahwa DP3A memiliki berbagai bentuk pelayanan yang sangat penting bagi korban kekerasan. Dengan melihat banyaknya kasus kekerasan di Kabupaten Kampar (berdasarkan data tabel sebelumnya), keberadaan layanan tersebut perlu dikaji kualitasnya karena akan memengaruhi tingkat kepuasan korban dan keberhasilan perlindungan yang diberikan.

Dengan demikian, berdasarkan data kasus kekerasan yang terus ada setiap tahunnya dan pelayanan yang diberikan oleh DP3A, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana potret pelayanan penanganan kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kabupaten Kampar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan korban, serta menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan mutu

pelayanan publik di bidang perlindungan perempuan dan anak. Penelitian tentang kasus kekerasan pernah di teliti oleh Ni Putu Fina Elyonasari dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Korban kekerasan terhadap Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari petugas DP3A, korban kekerasan, serta pihak terkait lainnya yang terlibat dalam proses pelayanan. Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korban kekerasan yang melaporkan pada tahun 2024 dengan berjumlah 177.

Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Metode sensus sampling adalah cara pengumpulan data dengan mengambil seluruh populasi sebagai responden. Tujuan utamanya adalah mengurangi bias sehingga sampel dapat benar-benar mewakili populasi. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Kampar, yang berlokasi di Kota Bangkinang. Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi pelayanan terhadap kepuasan korban kekerasan perempuan dan anak. Data diperoleh melalui wawancara dengan pegawai DP3A, konselor, dan beberapa korban yang pernah menerima layanan, serta dokumentasi kegiatan. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh temuan sebagai berikut:

Strategi Pelayanan DP3A Kabupaten Kampar

DP3A Kabupaten Kampar menerapkan berbagai strategi pelayanan untuk meningkatkan efektivitas perlindungan terhadap korban kekerasan. Strategi tersebut meliputi:

1. Strategi Preventif (Pencegahan)
DP3A secara aktif melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat melalui kegiatan penyuluhan, kampanye anti kekerasan, serta pelatihan kader desa ramah perempuan dan anak. Kegiatan ini dilakukan di sekolah, pesantren, dan lingkungan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran publik mengenai kekerasan berbasis gender dan hak anak.
2. Strategi Kuratif (Penanganan Kasus)
Dalam menangani kasus, DP3A menerapkan sistem pelayanan terpadu dan cepat tanggap. Setiap laporan yang masuk segera direspons oleh petugas P2TP2A melalui asesmen awal, konseling, dan pendampingan hukum maupun medis. Koordinasi dilakukan dengan kepolisian dan rumah sakit untuk menjamin keselamatan korban.
3. Strategi Rehabilitatif (Pemulihan dan Pemberdayaan)
Korban yang telah ditangani kemudian diberikan pendampingan psikologis berkelanjutan dan pelatihan keterampilan agar dapat mandiri. Beberapa korban difasilitasi untuk mengikuti program pemberdayaan ekonomi melalui kerja sama dengan Dinas Ketenagakerjaan dan UMKM.
4. Strategi Kolaboratif dan Jejaring Layanan

DP3A membangun jejaring dengan berbagai lembaga seperti kepolisian, rumah sakit, lembaga hukum, LSM, dan tokoh masyarakat dalam menangani kasus kekerasan. Kolaborasi lintas sektor ini memudahkan penanganan secara menyeluruh dan mempercepat proses pemulihan korban.

Bentuk Pelayanan terhadap Korban

Berdasarkan observasi dan wawancara, bentuk pelayanan yang diberikan DP3A Bangkinang kepada korban kekerasan meliputi:

1. Pelayanan Pengaduan: Penerimaan laporan langsung, hotline, dan media sosial resmi.
2. Pelayanan Psikologis: Konseling trauma healing dan dukungan emosional.
3. Pelayanan Hukum: Pendampingan hukum dan fasilitasi pelaporan ke pihak berwenang.
4. Pelayanan Medis: Rujukan ke rumah sakit mitra untuk pemeriksaan dan pengobatan.
5. Pelayanan Sosial: Penyediaan rumah aman (shelter) dan bantuan sosial bagi korban yang membutuhkan.

Strategi Pelayanan terhadap Korban

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak DP3A Kabupaten Kampar, strategi pelayanan diarahkan untuk memberikan perlindungan yang cepat, tepat, dan berempati kepada korban. Beliau menyampaikan: “Kami di DP3A selalu berupaya agar setiap laporan kasus yang masuk segera ditangani. Kami punya tim yang siap melakukan asesmen awal, pendampingan hukum, dan konseling psikologis. Strategi kami sederhana: cepat tanggap dan berpihak pada korban.” Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa DP3A Bangkinang menekankan kecepatan dan empati dalam memberikan layanan, serta menerapkan prinsip koordinasi lintas sektor dengan kepolisian, rumah sakit, dan lembaga sosial.

Bentuk Pelayanan kepada Korban

Berdasarkan wawancara dengan salah satu petugas P2TP2A, pelayanan kepada korban meliputi berbagai bentuk bantuan, mulai dari penerimaan laporan hingga pendampingan pascapemulihan. Petugas menjelaskan: “Korban bisa datang langsung ke kantor atau melapor lewat hotline. Setelah itu kami lakukan asesmen dan menentukan kebutuhan korban, apakah perlu pendampingan hukum, konseling, atau dirujuk ke rumah sakit. Semua pelayanan gratis dan bersifat rahasia.” Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa akses pelayanan cukup terbuka dan fleksibel, dengan sistem one-stop service yang memudahkan korban untuk mendapatkan penanganan tanpa proses yang rumit.

Kepuasan Korban terhadap Pelayanan

Beberapa korban yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan DP3A Bangkinang, terutama terhadap sikap petugas yang sopan, ramah, dan tidak menghakimi. Salah satu korban menyampaikan:

“Saya dilayani dengan sangat baik. Petugasnya sabar mendengarkan dan membantu semua proses sampai selesai. Saya merasa aman dan dihargai di sini.” Namun, ada juga korban yang memberikan masukan agar fasilitas shelter ditingkatkan dan jumlah petugas konseling ditambah, karena sering kali banyak korban datang bersamaan sehingga waktu tunggu cukup lama. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum korban merasa puas terhadap layanan yang diberikan, namun masih terdapat beberapa aspek teknis yang perlu ditingkatkan.

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Sebagai tindak lanjut, DP3A Kabupaten Kampar terus melakukan evaluasi dan pelatihan peningkatan kapasitas petugas layanan. Menurut salah satu pejabat struktural:

“Kami rutin melakukan evaluasi kasus dan pelatihan bagi petugas, termasuk pelatihan konseling dan pendekatan berbasis gender. Kami juga mengembangkan sistem data kasus online agar penanganan bisa lebih cepat dan terpantau.” Hal ini menunjukkan bahwa DP3A berupaya secara berkelanjutan memperbaiki sistem pelayanan agar lebih profesional dan sesuai dengan prinsip responsif gender dan berbasis hak korban.

Kesimpulan Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan, dapat disimpulkan bahwa: Strategi pelayanan DP3A Bangkinang menekankan prinsip cepat tanggap, empati, dan koordinatif. Sebagian besar korban merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, terutama karena petugas bersikap ramah dan membantu. Kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan tenaga, fasilitas, dan koordinasi antarinstansi. DP3A terus melakukan perbaikan berkelanjutan melalui pelatihan, kerja sama lintas sektor, dan digitalisasi sistem layanan.

Implikasi Temuan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Kampar, ditemukan sejumlah temuan penting yang mencerminkan bagaimana strategi pelayanan yang diterapkan memengaruhi tingkat kepuasan korban kekerasan perempuan dan anak. Temuan pertama menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang dijalankan DP3A berorientasi pada respons cepat dan empati kepada korban. Setiap laporan kasus kekerasan yang masuk segera direspons oleh tim layanan dengan melakukan asesmen awal dalam waktu kurang dari satu hari. Strategi ini bertujuan agar korban mendapatkan perlindungan dan penanganan secepat mungkin, sekaligus mencegah terjadinya trauma lanjutan. Pendekatan pelayanan yang cepat dan penuh empati ini terbukti efektif dalam meningkatkan rasa percaya korban kepada petugas, sehingga mereka lebih terbuka dalam proses pendampingan dan konseling yang dilakukan. Selanjutnya, ditemukan bahwa DP3A telah menerapkan sistem pelayanan terpadu melalui Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A). Sistem ini memungkinkan korban untuk memperoleh berbagai jenis bantuan seperti pendampingan hukum, konseling psikologis, rujukan medis, hingga penyediaan shelter sementara dalam satu tempat. Dengan adanya sistem pelayanan satu pintu (one stop service), korban tidak perlu berpindah-pindah instansi untuk mendapatkan bantuan yang dibutuhkan. Hal ini mempermudah proses penanganan kasus sekaligus meningkatkan efektivitas pelayanan karena setiap unsur yang terlibat bekerja secara terkoordinasi.

Temuan ketiga berkaitan dengan tingkat kepuasan korban terhadap pelayanan DP3A. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar korban menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Mereka mengaku petugas memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, dan penuh perhatian. Korban merasa dihargai dan tidak dihakimi, sehingga suasana pelayanan menjadi lebih nyaman dan menyenangkan. Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan DP3A sudah sesuai dengan harapan penerima layanan, terutama dalam hal sikap empatik dan kecepatan respon.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menemukan adanya beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Kendala utama terletak pada keterbatasan jumlah sumber daya manusia,

khususnya tenaga konselor dan petugas lapangan yang menangani banyak kasus sekaligus. Selain itu, fasilitas shelter sementara masih terbatas, sehingga tidak semua korban dapat ditampung dengan nyaman apabila terjadi lonjakan kasus. Koordinasi lintas instansi, seperti dengan kepolisian dan rumah sakit, juga masih menghadapi hambatan administratif ketika kasus terjadi di luar jam kerja. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa pelayanan DP3A masih memerlukan dukungan tambahan dalam aspek sumber daya dan fasilitas. Sebagai respon terhadap kendala tersebut, DP3A telah melakukan berbagai upaya perbaikan dan inovasi pelayanan. Beberapa di antaranya adalah pelatihan peningkatan kapasitas petugas layanan, evaluasi rutin terhadap setiap kasus, serta pengembangan sistem data berbasis digital yang berfungsi untuk mempercepat pelaporan dan pemantauan perkembangan kasus. Selain itu, DP3A juga memperkuat kerja sama dengan lembaga terkait seperti kepolisian, lembaga sosial, dan rumah sakit daerah. Upaya-upaya tersebut menunjukkan komitmen DP3A dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam perlindungan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan.

Temuan terakhir menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan DP3A memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan korban. Semakin baik strategi yang dijalankan terutama dalam aspek kecepatan, empati, dan koordinasi—semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh korban. Walaupun masih terdapat beberapa keterbatasan, secara umum pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan korban dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berkeadilan serta berperspektif gender.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan DP3A Kabupaten Kampar bersifat responsif, empatik, dan terpadu, dengan fokus utama pada pemulihan dan perlindungan hak-hak korban. Tingkat kepuasan korban yang tinggi mencerminkan keberhasilan lembaga ini dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan perlindungan sosial. Namun demikian, peningkatan fasilitas dan sumber daya manusia tetap menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan untuk menjaga keberlanjutan dan efektivitas pelayanan di masa mendatang.

Kebaruan Penelitian (*Novelty*)

Penelitian ini memiliki kebaruan baik secara teoretik maupun empiris dalam mengkaji strategi pelayanan publik yang berfokus pada kepuasan korban kekerasan perempuan dan anak. Selama ini, sebagian besar penelitian tentang pelayanan publik lebih menitikberatkan pada aspek efisiensi administrasi, kualitas pelayanan umum, dan kepuasan masyarakat dalam konteks birokrasi pemerintahan secara luas. Sementara itu, penelitian ini menghadirkan perspektif baru dengan menempatkan korban kekerasan sebagai subjek penerima layanan yang membutuhkan pendekatan empatik dan pemulihan psikososial, bukan sekadar pelayanan administratif.

Kebaruan pertama terletak pada fokus penelitian terhadap strategi pelayanan berbasis empati dan respons cepat dalam konteks perlindungan korban kekerasan. Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang menekankan kecepatan, ketepatan, dan sikap empatik petugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan korban. Pendekatan ini memperluas pemahaman tentang konsep kualitas pelayanan publik yang selama ini lebih bersifat teknokratis menjadi lebih humanis dan berperspektif gender.

Kebaruan kedua adalah pada konteks lokal penelitian yang spesifik, yaitu di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kabupaten Kampar, Bangkinang. Selama ini, penelitian mengenai pelayanan publik dalam bidang perlindungan perempuan dan anak umumnya berfokus di kota besar atau lembaga nasional. Dengan mengambil lokasi di daerah

tingkat kabupaten, penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pemahaman bagaimana strategi pelayanan publik dijalankan di tingkat lokal yang memiliki tantangan sosial, budaya, dan sumber daya yang berbeda. Hal ini menjadikan penelitian ini relevan untuk dijadikan model penguatan sistem pelayanan perlindungan di daerah lain dengan karakteristik serupa.

Selain itu, penelitian ini juga menghadirkan kebaruan konseptual dengan mengintegrasikan teori kualitas pelayanan (Service Quality) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dengan pendekatan perlindungan sosial dan psikologis korban kekerasan. Integrasi ini menghasilkan kerangka analisis yang lebih komprehensif karena tidak hanya menilai pelayanan dari segi kepuasan formal, tetapi juga memperhatikan dimensi empati, keamanan psikologis, dan pemulihan korban. Dengan demikian, penelitian ini memperluas penerapan teori manajemen pelayanan publik ke ranah sosial yang lebih sensitif dan kompleks.

Secara empiris, penelitian ini menemukan bahwa strategi pelayanan yang cepat tanggap, empatik, dan terkoordinasi secara nyata meningkatkan kepuasan korban terhadap layanan DP3A. Temuan ini memperkaya literatur mengenai hubungan antara strategi pelayanan publik dan kepuasan pengguna, khususnya dalam konteks perlindungan perempuan dan anak. Unsur empati yang sebelumnya kurang mendapat perhatian dalam teori pelayanan publik kini terbukti menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan korban terhadap lembaga pemerintah.

Kebaruan lainnya adalah bahwa penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan kebijakan daerah dalam bidang perlindungan perempuan dan anak. Hasil penelitian dapat menjadi dasar bagi DP3A Kabupaten Kampar dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang lebih adaptif dan berkelanjutan, seperti peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan fasilitas shelter, serta penerapan sistem digital dalam penanganan kasus. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademik, tetapi juga berdampak langsung terhadap peningkatan tata kelola pelayanan publik di tingkat daerah.

Secara keseluruhan, kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan empatik dan responsif terhadap korban, fokus lokal yang jarang diteliti, integrasi teori pelayanan publik dengan perlindungan sosial, serta temuan empiris yang menegaskan pentingnya strategi pelayanan terhadap kepuasan korban. Dengan kombinasi aspek-aspek tersebut, penelitian ini memberikan kontribusi baru bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks pelayanan yang berorientasi pada keadilan gender dan kemanusiaan.

Setelah semua prosedur penarikan dan pemeliharaan zakat dilaksanakan, maka zakat segera di disitribusikan kepada yang berhak menerima yaitu mustahik. Dari penjelasan bapak Ulfa Santoso, zakat tersebut dikembalikan kepada muzaki yang menyerahkan dan langsung diserahkan secara langsung oleh muzaki kepada mustahik yang telah di tentukan oleh mustahik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat dibuat suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesimpulan RQ1

Strategi pelayanan yang diterapkan oleh DP3A Kabupaten Kampar berfokus pada pendekatan empatik, cepat tanggap, dan berkoordinasi lintas sektor. Pelayanan diberikan melalui pendampingan psikologis, bantuan hukum, dan penyediaan rumah aman. Pendekatan ini menunjukkan komitmen DP3A dalam memberikan pelayanan yang berpihak pada korban dan

menciptakan rasa aman serta pemulihan bagi mereka.

2. Kesimpulan RQ2

Implementasi strategi pelayanan dilakukan melalui mekanisme yang terstruktur, mulai dari penerimaan laporan, asesmen kebutuhan korban, hingga pemberian layanan sesuai jenis kekerasan yang dialami. Petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah, menjaga kerahasiaan, dan memastikan korban memperoleh bantuan yang sesuai. Pelaksanaan strategi ini berjalan efektif karena berorientasi pada kebutuhan korban dan dilakukan dengan kerja sama lintas instansi.

3. Kesimpulan RQ3

Hasil penelitian menunjukkan bahwa korban merasa cukup puas hingga sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan DP3A. Kepuasan tersebut muncul karena korban merasa diterima, diperlakukan dengan hormat, serta mendapatkan pendampingan yang nyata dalam proses hukum dan pemulihan psikologis. Namun, beberapa korban menilai bahwa sarana dan kecepatan tindak lanjut masih perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih optimal.

4. Kesimpulan RQ4

Faktor utama yang memengaruhi keberhasilan strategi pelayanan adalah kompetensi dan empati petugas, koordinasi antarinstansi, ketersediaan fasilitas pendukung, serta komitmen pimpinan dalam menindaklanjuti setiap kasus. Selain itu, dukungan masyarakat dan keluarga juga turut menentukan keberhasilan proses pemulihan korban. Faktor-faktor tersebut secara bersama berkontribusi terhadap tercapainya kepuasan korban terhadap layanan DP3A.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Kesejahteraan Rakyat Indonesia 2023*. BPS RI.
- Departemen Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2022). *Pedoman Penanganan Kasus Kekerasan dalam Rumah Tangga*. Kementerian PPPA RI.
- Hasibuan, Malayu S. .. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sardiman. (2018). *Interaksi Dan Motivasi Belajar-Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sari, Rahayu Mutia. (2020). “Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.” *Skripsi* (2004):6–25.
- Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Jasa*. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga.
- UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kabupaten Kampar. (2025). *Laporan Penanganan Kasus Kekerasan dalam Rumah Tangga Semester I 2025*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education



DIMENSI, Volume 15 Nomor 1 : 366-377

MARET 2026

ISSN: 2085-9996

<https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>