



Kinerja UPT Perlindungan Perempuan Dan Anak (PPA) Dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak Di Kota Pekanbaru

Lisa Andriani¹, Zulkarnaini²

^{1,2} Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

¹lisaandriani2511@gmail.com, ²zulkarnaifisip@lecturer.unri.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) dalam penanganan tindak kekerasan terhadap anak di Kota Pekanbaru. Permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih tingginya kasus kekerasan terhadap anak serta belum optimalnya pelayanan penanganan yang diberikan kepada korban. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri dari kepala UPT PPA, pegawai UPT PPA, serta masyarakat atau korban yang berkaitan dengan penanganan kasus kekerasan anak. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja UPT PPA Kota Pekanbaru dalam penanganan tindak kekerasan terhadap anak telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. UPT PPA telah memberikan pelayanan berupa pendampingan hukum, pendampingan psikologis, serta perlindungan kepada korban. Akan tetapi, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat menjadi hambatan dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, penambahan fasilitas pendukung, serta penguatan kerja sama dengan berbagai pihak agar penanganan kasus kekerasan terhadap anak dapat dilakukan secara optimal.

Kata kunci :Kinerja, UPT PPA, Kekerasan Anak, Perlindungan Anak, Pelayanan Publik

Abstract

This study aims to determine and analyze the performance of the Women and Children Protection Technical Implementation Unit (UPT PPA) in handling acts of violence against children in Pekanbaru City. The problem in this research is motivated by the persistently high number of cases of violence against children and the suboptimal service delivery to victims. This study employed a qualitative research method with a descriptive approach. The informants were selected using a purposive sampling technique, consisting of the head of the UPT PPA (Child Protection and Child Protection Unit), UPT PPA employees, and community members or victims involved in handling child violence cases. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. Data analysis involved data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results indicate that the Pekanbaru City UPT PPA's performance in handling cases of violence against children has been quite good, but several obstacles remain in its implementation. This can be seen from indicators of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The UPT PPA has provided services in the form of legal assistance, psychological assistance, and protection to victims. However, limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, and minimal community outreach have hampered the handling of cases of violence against children. Therefore, it is necessary to improve the quality of human resources, add supporting facilities, and strengthen collaboration with various parties to ensure optimal handling of cases of violence against children.

Keywords: Performance, UPT PPA, Child Violence, Child Protection, Public Services.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Anak merupakan generasi penerus bangsa yang memiliki peran penting dalam keberlangsungan pembangunan nasional. Keberadaan anak perlu mendapatkan perhatian dan perlindungan secara khusus karena anak masih berada dalam tahap pertumbuhan dan perkembangan, baik secara fisik, mental, maupun sosial. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, anak adalah seseorang yang belum berusia 18 tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan. UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) merupakan unit pelaksana teknis yang dibentuk pemerintah dalam memberikan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, perlindungan khusus, dan masalah lainnya. UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) merupakan satuan kerja yang bersifat mandiri yang melaksanakan tugas teknis operasional tertentu tugas dan teknis penunjang tertentu dari organisasi induknya. Satuan kerja yang bersifat

mandiri adalah satuan kerja yang diberikan kewenangan mengelola kepegawaian, keuangan, dan perlengkapan sendiri dan tempat kedudukannya terpisah dari organisasi induk. Dasar hukum UPT PPA terdiri dari Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak, Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan UU Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga, Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak, Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak yang mengatur kedudukan UPTD PPA sebagai penyelenggara pelayanan terpadu perlindungan perempuan dan anak di daerah, Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 142 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekanbaru, Peraturan Menteri Negara, dan PP Republik Indonesia No.01 tahun 2010 tentang tahapan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Dalam pelaksanaan penanganan tindak kekerasan terhadap anak, UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru masih menghadapi beberapa kendala yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan. Beberapa hambatan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: keterbatasan sumber daya manusia (SDM), keterbatasan anggaran pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan kasus, sulitnya penjangkauan korban, kurangnya koordinasi dengan pihak terkait, proses hukum yang membutuhkan waktu. Struktur kepengurusan di kantor UPT-PPA ini terdiri dari:

1. Kepala UPT-PPA Kota Pekanbaru
2. Kasubag TU UPT-PPA Kota Pekanbaru
3. Petugas Asesmen UPT-PPA Kota Pekanbaru
4. Psikolog Klinis UPT-PPA Kota Pekanbaru
5. Konselor Hukum

Meskipun demikian, pelaksanaan perlindungan terhadap anak masih menghadapi berbagai hambatan, seperti kurangnya kesadaran masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, minimnya sosialisasi, serta rendahnya keberanian korban atau keluarga untuk melapor. Kondisi ini menyebabkan masih banyak kasus yang tidak tertangani secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan perhatian dan kerja sama dari berbagai pihak agar perlindungan terhadap anak dapat berjalan secara efektif. SOP UPT-PPA itu terdiri dari:

1. SOP Penerimaan Pengaduan/Laporan
2. SOP Identifikasi dan Asesmen Korban
3. SOP Pendampingan Korban
4. SOP Rujukan dan Koordinasi Layanan
5. SOP Pemulihan Korban
6. SOP Pelaporan dan Evaluasi

Kasus Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa permasalahan anak, khususnya terkait perlindungan dan penanganan kekerasan terhadap anak, masih menjadi isu penting yang perlu mendapatkan perhatian serius. Dengan demikian, penelitian mengenai permasalahan anak dan upaya perlindungannya menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui kondisi yang terjadi di masyarakat serta mencari solusi yang tepat dalam meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan anak.

Lembaga-lembaga terkait seperti dinas sosial, dinas pendidikan, pihak kepolisian, psikiater, ahli agama dan ahli terapis. Layanan dari UPT-PPA terdiri dari :

1. Pengaduan Masyarakat
2. Pendampingan Korban
3. Penjangkauan Korban
4. Penjangkauan Masyarakat
5. Pengelolaan Kasus
6. Penampungan Sementara
7. Mediasi
8. Trauma Healing

Kekerasan tak hanya meninggalkan bekas luka pada tubuh anak, tapi juga emosional, perilaku menyimpang, dan penurunan fungsi otak. Bahkan kualitas hidup anak yang menjadi korban menurun. Luka itu membekas bahkan hingga korban berusia dewasa. Untuk itu, jangan anggap remeh tindak kejahatan dan kekerasan pada anak. Kekerasan terhadap anak berupa fisik, seksual, psikologis, verbal, eksploitasi, penjualan anak, penelantaran anak, hingga pengabaian pada kesejahteraannya. Bukan hanya di dalam rumah, kekerasan pun berpotensi terjadi di sekolah maupun fasilitas umum.

Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di UPT PPA Kota Pekanbaru pada tahun 2023 masih tergolong tinggi dan beragam jenisnya. Hal ini menunjukkan

bahwa permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menjadi isu yang serius dan memerlukan penanganan yang komprehensif serta berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih optimal dari UPT PPA dalam meningkatkan kinerja penanganan kasus, baik dari segi pencegahan, pelayanan, maupun penyelesaian kasus. Demikian, penelitian ini menjadi penting, mengkaji secara lebih mendalam mengenai kinerja UPT PPA Kota Pekanbaru dalam menangani tindak kekerasan terhadap anak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan,yaitu:

1. Bagaimana Kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak di Kota Pekanbaru?
2. Apa aja faktor penghambat dalam Kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak di Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak Di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat Kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak Di Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

Dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja UPT perlindungan perempuan dan anak (PPA) Dalam penanganan tindak kekerasan anak di kota pekanbaru. Memberikan masukan dalam partisipasi Masyarakat kepada kinerja UPT perlindungan perempuan dan anak (PPA) dalam penanganan tindak kekerasan anak di kota pekanbaru.

b. Manfaat Akademis

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan terutama bagi Pemerintah sehingga dapat meningkatkan kinerja UPT perlindungan perempuan dan anak (PPA) dalam penanganan tindak kekerasan anak di kota pekanbaru. Bagi masyarakat, penelitian dapat dijadikan bahan kajian dalam rangka ikut berpartisipasi dalam memberikan informasi mengenai kinerja UPT perlindungan perempuan dan anak (PPA) dalam penanganan tindak kekerasan anak di kota pekanbaru. Sebagai suatu syarat untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Publik.

1) Metode Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak dalam penanganan tindak kekerasan anak di Kota Pekanbaru. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi berdasarkan pengalaman dan pandangan informan terkait pelaksanaan pelayanan, hambatan, serta upaya yang dilakukan oleh UPT-PPA.

Jenis penelitian kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai Kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak di Kota Pekanbaru. Selain itu, pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam kinerja pusat pelayanan tersebut.

2.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini yang dijadikan lokasi penelitian adalah UPT PPA Kota Pekanbaru. Pemilihan lokasi ini ditentukan secara sengaja (purposive) dengan pertimbangan bahwa Kantor UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Pekanbaru merupakan lokasi yang beralamatkan di jalan Dagang No. 78 Kp. Tengah.

2.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah individu atau pihak yang memberikan informasi, data, serta keterangan yang berkaitan dengan objek penelitian berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatannya terhadap permasalahan yang diteliti. Informan dipilih karena dianggap mengetahui secara mendalam situasi dan kondisi yang menjadi fokus penelitian sehingga mampu membantu peneliti memperoleh data yang akurat dan relevan. Dalam penelitian kualitatif, informan memiliki peran penting sebagai sumber utama dalam menggali fakta, pendapat, pengalaman, serta pemahaman mengenai fenomena yang sedang diteliti.

Informan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepala UPT PPA Kota Pekanbaru
2. Petugas Asesman UPT-PPA Kota Pekanbaru
3. Pegawai UPT-PPA Kota Pekanbaru

4. Masyarakat Umum Kota Pekanbaru

2.4 Jenis dan Sumber Data

A. Data Primer

Data Primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data primer dalam penelitian ini mencakup semua informasi yang diperoleh secara langsung dari informan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan yaitu kepala UPT-PPA Kota Pekanbaru, petugas Asesman, tenaga kerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA), dan Masyarakat.

B. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada atau telah dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain. Data ini biasanya berasal dari dokumen, arsip, buku, jurnal, laporan penelitian, peraturan perundang-undangan, artikel, maupun data resmi dari instansi terkait yang berhubungan dengan penelitian. data sekunder yang diambil dari penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Jurnal ilmiah tentang kinerja organisasi
2. Artikel berkaitan dengan fenomena pada UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di Kota Pekanbaru.
3. Penelitian terdahulu berkaitan dengan kinerja organisasi
4. Buku referensi kinerja dalam organisasi.

2.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan “dengan cara apa dan bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang valid dan reliable”. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti melalui pengamatan secara langsung di lapangan pada objek yang menjadi tema penelitian. Dalam metode observasi peneliti tidak mengabaikan kemungkinan penggunaan sumber-sumber selain manusia seperti dokumen dan catatan-catatan dengan tujuan untuk melengkapi data yang diperoleh.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara terstruktur dan wawancara mendalam. Sebagaimana telah diuraikan diatas bahwa dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan yang utama sehingga wawancara mendalam sangatlah penting dalam penelitian.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mencari data yang berupa catatan, dokumen, sebagai pelengkap data primer yang tidak ditemukan di lapangan, bahan-bahan laporan.

2.6 Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif adalah upaya untuk dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

1) Reduksi Data

Reduksi data dilakukan peneliti dengan cara menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi oleh peneliti.

2) Penyajian Data

Penyajian data (data display) adalah rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian yang dilakukan, sehingga peneliti akan mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Dalam penyajian data peneliti mengumpulkan informasi yang tersusun yang memberikan dasar pijakan kepada peneliti untuk melakukan suatu pembahasan dan pengambilan kesimpulan. Penyajian ini, kemudian untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang terpadu sehingga mudah diamati apa yang sedang terjadi kemudian menentukan penarikan kesimpulan secara benar.

2) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data dalam penelitian kualitatif ini yaitu menarik kesimpulan dan meverifikasi data dari data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan.

3. Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini, penulis menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui observasi dan wawancara di instansi maupun ditempat lain yang terkait dengan penelitian ini dengan konsep penelitian ini yaitu Kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak di Kota Pekanbaru. Sebagaimana yang sudah dijelaskan pada latar belakang tentang maraknya kasus terhadap anak saat ini di Indonesia khususnya di Kota Pekanbaru. Maka, peneliti ingin menganalisis kinerja dari UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di Kota Pekanbaru yang peneliti rangkum pada bab ini. Masih terdapat banyak kendala dalam mewujudkan kinerja organisasi yang optimal di UPT PPA Kota Pekanbaru. Oleh karena itu diperlukan perbaikan atau koreksi terhadap pemerintah serta masyarakat dalam mewujudkan perlindungan terhadap anak di Kota Pekanbaru.

A. Kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak di Kota Pekanbaru

Kinerja organisasi sangat penting untuk diperhatikan karena langsung berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini mengkaji tentang Kinerja UPT PPA dalam Penanganan Tindakan Kekerasan Anak di Kota Pekanbaru, dengan menggunakan teori Dwiyanto (2021). Teori ini menekankan pentingnya pengukuran kinerja organisasi yang akurat dan objektif untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi. Oleh karena itu pengukuran kinerja organisasi meliputi :

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Untuk dapat membahas lima indikator kinerja organisasi di UPT-PPA di Kota Pekanbaru. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dalam mendapatkan data dan informasi mengenai Kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak di Kota Pekanbaru :

3.1 Produktivitas

Produktivitas adalah kemampuan organisasi untuk mencapai tujuandan sasaran dengan menggunakan sumber daya yang efektif dan efisien. Produktivitas dapat diukur dengan membandingkan output dan input yang digunakan. Dengan demikian produktivitas melihat besar hasil yang diperoleh dari masukan yang telah dikeluarkan. Jika hasil lebih besar makadisebut efisien, dan sebaliknya jika hasil atau keluaran lebih rendah maka hal ini tidak efisien (Yiliana Afita Yunianti, 2009). Dwiyanto dalam Regina Aprillia Mendellu (2023) juga menyebutkan bahwa produktivitas organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas sumber daya manusia, struktur organisasi, budaya organisasi. Dengan meningkatkan produktivitas, maka organisasi dapat mencapai tujuan dan sasaran dengan lebih efektif dan efisien. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Dra. Ria Dina Srikadarani selaku Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025 mengungkapkan bahwa :

“...Kita di UPT-PPA Kota Pekanbaru sudah memiliki SPM yang harus kita penuhi dalam pemberian pelayanan kepada korban. Kitajuga punya regulasi untuk mengatur tugas dan fungsi kita masing- masing di UPT PPA Kota Pekanbaru dalam mewujudkan efisiensi dan efektivitas kinerja dan capaian target kita, kita memberikanpendampingan langsung kepada korban dan di dampingi oleh dinas terkait lainnya...”
(Wawancara dengan Ibu Dra. Ria Dina Srikadarani selaku Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025)

Hasil wawancara antara peneliti dan Kepala UPT-PPA Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa setiap sumber daya manusia yang bertugas di UPT-PPA Kota Pekanbaru sudah memiliki tugas dan fungsi masing-masingyang diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 142 Tahun 2009 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekanbaru. Adapun fungsi teknis operasional perlindungan dan anak di UPT PPA Kota Pekanbaru antara lain: a) Pengaduan Masyarakat; b) Penjangkauan Korban; c) Pengelolaan Kasus; d) Penampungan Sementara;e) Mediasi; dan f) Pendampingan Korban.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Triwardani Wira Syahza Putri., S.Sos selaku Petugas Assesmen di UPT-PPA Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025 mengungkapkan bahwa :

“...sejauh ini tidak ada masalah terberat dari petugas assesmen dalam menghadapi kasus, apapun kasus yang masuk tidak adaterasa berat atau sulit dihadapi jika bekerja dengan ikhlas...” (Wawancara dengan Ibu Triwardani Wira Syahza Putri., S.Sos selaku Petugas Assesmen Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025)

Hasil wawancara antara peneliti dan Petugas Assesmen Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa setiap laporan yang masuk kepada petugas dapat diselesaikan oleh petugas dengan baik. Jika dilihat dari data kasus terhadap perempuan dan anak di Kota Pekanbaru dari tahun 2020 hingga 2024 hanya mengalami sedikit penurunan setiap tahunnya. Berikut data jumlah kasus dari tahun 2020 hingga tahun 2024, sebagai berikut :

Tabel 3.1 Kasus Perempuan dan Anak di Kota Pekanbaru Tahun 2020-2024

No	Tahun	Jumlah Kasus
1.	2020	145 Kasus
2.	2021	193 Kasus
3.	2022	222 Kasus
4.	2023	209 Kasus
5.	2024	200 Kasus

Dari tabel 3.1 tersebut dapat kita lihat bahwa jumlah kasus perempuan dan anak dari tahun 2020 sebanyak 145 kasus, peningkatan kasus dengan jumlah yang cukup banyak terjadi pada tahun 2021 yaitu bertambah sebanyak 48 kasus. Sehingga pada tahun 2021 kasus perempuan dan anak berjumlah 193 kasus. Pada tahun 2022 kasus perempuan dan anak terus bertambah sebanyak 29 kasus, namun peningkatan ini tidak sebanyak pada tahun 2021. Maka, jumlah kasus perempuan dan anak pada tahun 2022 sebanyak 222 kasus. Pada tahun 2023 terjadi penurunan kasus yang penurunannya hanya 13 kasus, sehingga pada tahun 2023 jumlah kasus menjadi 209 kasus. Pada tahun 2024 terjadi penurunan kasus kembali hanya berjumlah 9 kasus sehingga menjadi 200 kasus. Jadi, jika dilihat penurunan kasus dari dua tahun terakhir yaitu tahun 2023 dan 2024 yang hanya berjumlah 22 kasus tidak sebanding dengan peningkatan kasus dari tahun 2020 hingga tahun 2022 yang jika dijumlahkan sebanyak 77 kasus.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Dra. Ria Dina Srikadarani selaku Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“... Kasus pada perempuan dan anak dari tahun 2020-2022 terjadi peningkatan kasus, pada tahun 2023 kasus perempuan turun, kasus pada anak naik, sedangkan pada tahun 2024 kasus pada perempuan dan anak sudah mulai turun, karena tingkat kesadaran masyarakat tentang adanya layanan kasus perempuan dan anak...” (Wawancara dengan Ibu Dra. Ria Dina Srikadarani selaku Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025)

Hasil wawancara antara peneliti dan Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa pada tahun 2021 banyak kasus yang terjadi pada anak seperti kasus sodomi. pada tahun 2023 penurunan kasus hanya terjadi pada perempuan, sedangkan kasus pada anak tahun 2023 terjadi peningkatan dengan jenis kasus yaitu penelantaran anak. Pada tahun 2024 terjadi penurunan kasus baik pada perempuan maupun anak. Data tersebut dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 Jumlah kasus UPT PPA Kota Pekanbaru Tahun 2020-2024

No	Tahun	Kasus Kekerasan Perempuan	Kasus Kekerasan Anak	Jumlah Kasus
1.	2020	24 Kasus	121 Kasus	145 Kasus
2.	2021	66 Kasus	127 Kasus	193 Kasus
3.	2022	71 Kasus	151 Kasus	222 Kasus
4.	2023	49 Kasus	160 Kasus	209 Kasus
5.	2024	44 Kasus	156 Kasus	200 Kasus

Dari tabel 3.2 tersebut dapat kita lihat bahwa jumlah kasus anak setiap tahunnya lebih besar dari pada jumlah kasus pada perempuan. Pada tahun 2020 jumlah kasus pada perempuan hanya berjumlah 24 kasus, sedangkan pada tahun 2020 jumlah kasus kekerasan anak berjumlah 121 Kasus. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah kasus kekerasan pada perempuan berjumlah 66 kasus sedangkan jumlah kasus kekerasan pada anak berjumlah 127 kasus. Pada tahun 2022 jumlah kasus pada perempuan sebanyak 71 kasus sedangkan kekerasan pada anak berjumlah 151 kasus. Pada tahun 2023 jumlah kasus pada perempuan sebanyak 49 kasus, sedangkan kasus kekerasan pada anak terus mengalami peningkatan hingga 160 kasus. Pada tahun 2024 jumlah kasus kekerasan pada perempuan berjumlah 44 kasus, dalam artian bahwa kasus kekerasan pada perempuan kembali mengalami penurunan. Kasus kekerasan pada anak di tahun 2024 juga mengalami penurunan sebanyak 4 kasus, jadi jumlah kasus kekerasan pada anak tahun 2024 berjumlah 156 kasus.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan pada kriteria produktivitas dalam kinerja Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di Kota Pekanbaru masih belum optimal, hal ini dilihat dari terus meningkatnya kasus kekerasan pada anak dari tahun ke tahun di Kota Pekanbaru. Belum mempunyai organisasi Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di Kota Pekanbaru untuk mencapai tujuan dan sasaran dengan menggunakan dan memanfaatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Adapun tujuan dari UPT PPA Kota Pekanbaru adalah memberikan perlindungan dan layanan bagi perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi atau masalah lainnya. Adapun sasarannya yaitu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perlindungan perempuan dan anak menyediakan layanan dukungan bagi korban kekerasan perempuan dan anak, meningkatkan kapasitas masyarakat dalam menangani kasus kekerasan perempuan dan anak, serta memberikan kemudahan dalam penyelesaian kasus kekerasan perempuan dan anak (*Sumber: Data Olahan Penulis, 2025*).

3.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi semakin penting dalam melihat kinerja sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Dra. Ria Dina Srikadarani selaku Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

"...selama menjabat kasus yang sudah saya tangani yaitu KDRT, kita memberikan pelayanan secara baik, kita dampingi korban langsung dari UPT PPA dan jika dibutuhkan akan didampingi oleh dinas terkait seperti pihak kepolisian untuk mengolah TKP/BAP dan dinas lainnya yang dibutuhkan, jadi tidak ada kasus yang tidak teratasi melalui layanan UPT PPA Kota Pekanbaru..." (**Wawancara dengan Ibu Dra. Ria Dina Srikadarani selaku Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025**)

Hasil wawancara antara peneliti dan Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa korban kekerasan yang diterima oleh UPT PPA langsung ditangani sesuai prosedur yang berlaku serta didampingi oleh lembaga-lembaga terkait seperti dinas sosial, dinas pendidikan, pihak kepolisian, psikiater, ahli agama dan ahli terapis. Dalam hasil wawancara juga dijelaskan bahwa kasus yang sudah beliau dampingi yaitu kasus KDRT yang berarti kekerasan pada perempuan. Padahal jika kita lihat data yang ada, bahkan kekerasan pada anak jauh lebih banyak saat ini. Menurut peneliti, seharusnya pemerintah juga bisa memberikan banyak perhatian lagi kepada kasus kekerasan anak.

Berikut produk layanan Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru:

Tabel 3.3 Produk Layanan UPT-PPA Kota Pekanbaru

No	Produk Layanan
1.	Pengaduan Masyarakat
2.	Pendampingan Korban
3.	Penjangkauan Korban
4.	Penjangkauan Masyarakat
5.	Pengelolaan Kasus
6.	Penampungan Sementara
7.	Mediasi
8.	Trauma Healing

Berdasarkan tabel 3.3 diatas dapat kita ketahui bahwa terdapat delapan produk layanan UPT PPA Kota Pekanbaru. Adapun produk layanan tersebut antara lain pengaduan masyarakat, pendampingan korban, penjangkauan korban, penjangkauan masyarakat, pengelolaan kasus, penampungan sementara atau rumah perlindungan, mediasi dan trauma healing.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan pada kriteria kualitas pelayanan dalam kinerja Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di Kota Pekanbaru masih belum maksimal, hal ini dilihat dari pelayanan yang masih terkesan lambat dalam pemberian pendampingan kepada korban. Lama waktu yang dihabiskan untuk menunggu laporan diterima dan ditindak lanjuti oleh pada petugas. Selain itu, pendampingan berlangsung hanya 14 hari kerja setelah laporan pengaduan, padahal trauma yang dirasakan oleh korban akan membekas selamanya, maka pendampingan selama 14 hari yang dilakukan oleh petugas tentu tidak akan bisa mengobati trauma yang dirasakan oleh anak. Peneliti merasa, harus ada perbedaan dalam jangka waktu pendampingan antara anak dan orang dewasa. Dalam artiannya, pendampingan trauma healing untuk seorang anak harus ada aturan khusus agar kasus kekerasan pada anak dapat diminimalisir atau bahkan diatasi di Kota Pekanbaru.

3.3 Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat responsivitas penting untuk diperhatikan karena menyangkut kinerja organisasi dan menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya dan menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, kebutuhan masyarakat serta tuntutan stakeholder.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Dra. Ria Dina Srikadarani selaku Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

"...Kami membuat sistem layanan di UPT PPA Kota Pekanbaru menjadi dua jenis layanan, yaitu layanan langsung dan layanan tidak langsung. Kami juga punya layanan keliling yang bernama SIMOLEK BAPERAN. Kami juga memberikan fasilitas kebutuhan terhadap korban berupa pendampingan ABH, pendampingan dengan konselor hukum, pemeriksaan fisik dan jika ada korban yang sudah melapor namun dia sudah punya pengacara itu tidak bisa lagi di bantu oleh UPT PPA." (Wawancara dengan Ibu Dra.

Ria Dina Srikadarani selaku Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025)

Hasil wawancara antara peneliti dan Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa UPT PPA Kota Pekanbaru menyediakan layanan sesuai dengan perkembangan globalisasi dan tuntutan zaman yang semakin kompleks saat ini. UPT PPA Kota Pekanbaru responsif terhadap kebudayaan masyarakat yang saat ini serba digital. Petugas UPT PPA Kota Pekanbaru membuat dua sistem layanan, yaitu layanan langsung dan layanan tidak langsung. Adapun layanan langsung berupa: pertama: penerimaan pengaduan masyarakat yang melakukan kunjungan langsung ke kantor UPT PPA Kota Pekanbaru. Kedua, memberikan konsultasi langsung kepada masyarakat tentang masalah yang dihadapi dan memberikan solusi yang tepat. Ketiga, memberikan bantuan hukum secara langsung kepada masyarakat yang membutuhkan atau korban kekerasan, seperti pendampingan hukum atau bantuan dalam proses pengadilan. Sedangkan layanan tidak langsung diberikan oleh UPT PPA Kota Pekanbaru kepada masyarakat adalah dengan memanfaatkan media sosial dalam menyediakan informasi. Layanan langsung UPT PPA Kota Pekanbaru juga dengan menerapkan inovasi layanan keliling yang bernama SIMOLEK BAPERAN (Sistem Informasi Mobil Keliling bagi Perempuan dan Anak).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan pada kriteria responsivitas dalam kinerja Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di Kota Pekanbaru belum maksimal dalam menerapkan indikator reponsivitas terhadap perkembangan lingkungan, tindakan responsif tersebut tidak dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan layanan langsung berupa SIMOLEK BAPERAN yang hanya dilakukan satu kali dalam satu tahun serta layanan tidak langsung berupa mediasosial yang jarang dilakukan pembaharuan informasi, bahkan lambatnya respon terhadap pengaduan masyarakat secara online.

3.4 Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan tentang tanggung jawab atau kewajiban yang dimiliki oleh sebuah organisasi untuk melakukan sesuatu atau memikul konsekuensi dari tindakan yang diambil. Hal ini berarti, kegiatan organisasi harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas organisasi meliputi tanggung jawab organisasi publik terhadap masyarakat, tanggung jawab organisasi terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Dengan memiliki responsibilitas organisasi, maka organisasi dapat meningkatkan reputasi dan membangun kepercayaan publik.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Dra. Ria Dina Srikadarani selaku Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025 mengungkapkan bahwa:

“Kita Punya landasan hukum yang jelas untuk menjalankan program dan kegiatan mengenai perlindungan perempuan dan anak, kita juga punya SOP dengan Nomor 069/DPPPA- UPT/914/2020. Tentunya dalam SOP itu sudah diatur landasan hukum, kualifikasi pelaksanaan, peralatan/perlengkapan, aktivitas, petugas pelaksana serta mutu baku pelayanan..” (Wawancara dengan Ibu Dra. Ria Dina Srikadarani selaku Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru pada tanggal 16 Januari 2025)

Hasil wawancara antara peneliti dan Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa UPT PPA Kota Pekanbaru sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan tanggung jawab atau kewajiban organisasi public yang menggunakan dasar hukum dan SOP pelayanan kepada korban kekerasan perempuan dan anak. Adapun dasar hukum tersebut diantaranya sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia;
- b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak;
- c. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan UU Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak
- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga;
- e. Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak;
- f. Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 142 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekanbaru.

Standar Operasional Prosedur (SOP) UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) diantaranya:

1. SOP Penerimaan Pengaduan/Laporan : Memberikan akses pelayanan kepada korban atau pelapor untuk menyampaikan laporan terkait tindak kekerasan.

Tahapan: Korban, keluarga, atau masyarakat menyampaikan pengaduan secara langsung maupun melalui media pengaduan. Petugas menerima laporan dan melakukan pencatatan identitas serta kronologi kejadian. Petugas melakukan verifikasi awal terhadap informasi yang diberikan. Korban mendapatkan penjelasan mengenai hak, layanan, dan proses penanganan kasus.

Output: Laporan kasus tercatat dan korban memperoleh layanan awal.

2. SOP Identifikasi dan Asesmen Korban : Mengetahui kondisi korban dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan.

Tahapan: Petugas melakukan wawancara dan asesmen terhadap korban. Mengidentifikasi bentuk kekerasan yang dialami (fisik, psikis, seksual, penelantaran, atau bentuk lainnya). Menilai tingkat risiko dan kebutuhan perlindungan korban. Menyusun rencana intervensi atau tindak lanjut.

Output: Hasil asesmen dan rekomendasi penanganan kasus.

3. SOP Pendampingan Korban : Memberikan dukungan dan perlindungan kepada korban selama proses penyelesaian kasus.

Tahapan: Memberikan pendampingan psikologis dan sosial. Mendampingi korban dalam proses hukum apabila diperlukan. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti kepolisian, rumah sakit, psikolog, dan lembaga bantuan hukum. Memastikan korban memperoleh perlindungan dan rasa aman.

Output: Korban mendapatkan pendampingan sesuai kebutuhan.

4. SOP Rujukan dan Koordinasi Layanan : Memastikan korban mendapatkan pelayanan yang komprehensif.

Tahapan: Mengidentifikasi kebutuhan layanan lanjutan korban. Melakukan rujukan ke lembaga atau instansi terkait. Melakukan koordinasi dengan pihak yang menangani kasus. Memantau perkembangan layanan korban.

Output: Korban memperoleh layanan lanjutan yang diperlukan.

5. SOP Pemulihan Korban : Membantu korban kembali menjalankan fungsi sosial dan memperoleh pemulihan.

Tahapan: Memberikan layanan konseling atau pemulihan psikologis. Melakukan pemantauan kondisi korban setelah mendapatkan layanan. Memberikan penguatan kepada keluarga korban. Melakukan evaluasi hasil penanganan.

Output: Korban mengalami peningkatan kondisi psikologis dan sosial.

6. SOP Pelaporan dan Evaluasi Kasus : Menjamin tertib administrasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

Tahapan: Petugas membuat laporan hasil penanganan kasus. Melakukan dokumentasi dan penyimpanan data kasus. Mengevaluasi proses pelayanan yang telah diberikan. Menyusun laporan berkala sebagai bahan perbaikan pelayanan.

Output: Tersedianya laporan dan evaluasi kinerja pelayanan UPT PPA

Dari dasar hukum dan SOP tersebut dapat kita pahami bahwa UPT PPA Kota Pekanbaru sudah menjalankan prinsip administrasi publik yaitu prinsip profesionalisme dalam pelaksanaan kegiatan dan pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan pada kriteria responsibilitas dalam kinerja Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di Kota Pekanbaru sudah responsibilitas terhadap wewenang yang dijalankan. Hal ini dapat dilihat dari penerapan prinsip administrasi publik. Pertama, prinsip profesionalisme dalam pelaksanaan kegiatan dan pengambilan keputusan sesuai dengan dasar hukum dan SOP yang berlaku. Kedua, prinsip akuntabilitas publik, berupa bertanggung jawab atas tindakan dan keputusannya dengan saling bekerjasama menemukan solusi terhadap suatu kasus dan memberikan fasilitas pada korban hingga sehat baik pada perempuan maupun pada anak dengan menjalin kerjasama pihak terkait.

3.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kemampuan organisasi untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil, serta transparan dalam melaporkan hasil dan kinerja. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilihat dari seberapa besar tindakan kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma. Akuntabilitas organisasi meliputi transparansi dalam melaporkan hasil dan kinerja, serta memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu, pertanggung jawaban organisasi atas tindakan dan keputusan yang diambil, serta memiliki konsekuensi dari kesalahan yang dibuat, serta pengawasan yang efektif untuk memastikan bahwa tindakan dan keputusan yang diambil sesuai dengan tujuan dan nilai-nilai organisasi.

1. Pertanggungjawaban (Akuntabilitas) Layanan UPT PPA Kota Pekanbaru

Pertanggungjawaban layanan merupakan bentuk kewajiban UPT PPA dalam mempertanggungjawabkan setiap proses, tindakan, dan hasil pelayanan kepada masyarakat serta pemerintah sesuai dengan aturan yang berlaku. Bentuk pertanggungjawaban UPT PPA Kota Pekanbaru meliputi:

1. Pertanggungjawaban dalam proses pelayanan

UPT PPA melaksanakan penanganan kasus berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Setiap laporan kekerasan yang masuk dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti melalui tahapan asesmen, pendampingan, serta rujukan apabila diperlukan.

2. Pertanggungjawaban administrasi

Setiap kasus yang ditangani dibuat dalam bentuk dokumentasi dan laporan pelayanan. Data kasus digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan.

3. Pertanggungjawaban terhadap korban

UPT PPA bertanggung jawab memastikan korban memperoleh hak atas perlindungan, pendampingan psikologis, bantuan sosial, serta pendampingan hukum sesuai kebutuhan.

4. Pertanggungjawaban kelembagaan

UPT PPA melakukan koordinasi dengan instansi terkait seperti kepolisian, rumah sakit, psikolog, dan lembaga lainnya untuk memastikan penanganan kasus berjalan secara terpadu.

Dalam perspektif kinerja pelayanan publik Agus Dwiyanto, akuntabilitas menunjukkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan pelayanan sesuai aturan serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

2. Transparansi Layanan UPT PPA Kota Pekanbaru

Transparansi merupakan keterbukaan dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui prosedur, hak, dan mekanisme memperoleh layanan. Bentuk transparansi layanan UPT PPA Kota Pekanbaru meliputi:

1. Keterbukaan informasi pelayanan

Memberikan informasi mengenai jenis layanan yang tersedia, seperti pengaduan, pendampingan korban, konseling, dan rujukan. Menyediakan informasi mengenai mekanisme atau alur pengaduan kasus kekerasan.

2. Keterbukaan prosedur pelayanan

Masyarakat dapat mengetahui tahapan penanganan kasus mulai dari laporan diterima hingga proses pemulihan korban. Terdapat standar pelayanan yang menjadi pedoman bagi petugas dalam memberikan layanan.

3. Kemudahan akses pengaduan

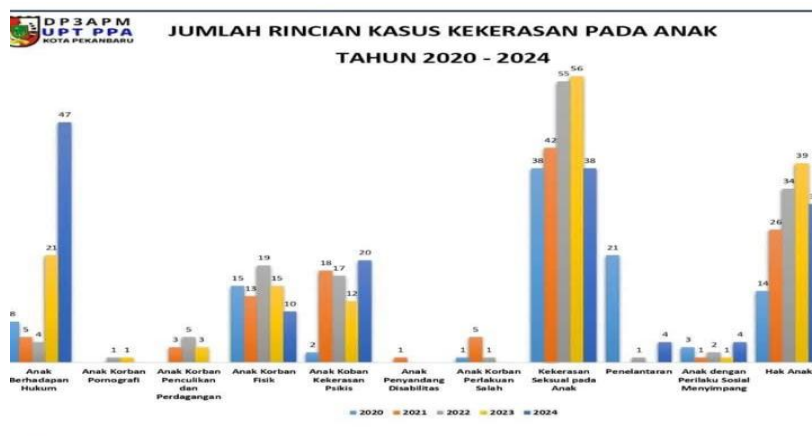
UPT PPA menyediakan saluran pengaduan bagi masyarakat untuk melaporkan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Informasi layanan dapat disampaikan melalui media komunikasi yang tersedia.

4. Keterbukaan evaluasi pelayanan

Hasil pelaksanaan pelayanan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan UPT PPA.

Pertanggungjawaban dan transparansi layanan UPT PPA Kota Pekanbaru menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan perlindungan anak secara profesional, terbuka, dan sesuai ketentuan, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam penanganan kasus kekerasan anak. Berikut diagram data kekerasan pada anak dari tahun 2020 hingga 2024 di Kota Pekanbaru:

Gambar 3.1 Diagram data kekerasan pada anak dari tahun 2020 hingga 2024 di Kota Pekanbaru



Berdasarkan Gambar 5.4 diatas dapat kita ketahui bahwa kasus kekerasan pada anak terjadi dalam berbagai kasus diantaranya anak berhadapan hukum, anak korban pornografi, anak korban penculikaan dan perdagangan, anak korban fisik, anak korban kekerasan psikis, anak penyandang disabilitas, anak korban perlakuan salah, kekerasan seksual pada anak, penelantaran, anak dengan perilaku sosial menyimpang dan hakanak. Kasus anak kekerasan seksual menjadi kasus yang relatif selagi tinggi dari tahun ke tahun. Ini menunjukkan bahwa kinerja UPT PPA Kota Pekanbaru belum optimal dalam menangani permasalahan kekerasan pada anak di lingkungan masyarakat.

Padahal UPT PPA Kota Pekanbaru memiliki inovasi untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat Kota Pekanbaru terkait kasus kekerasan pada perempuan dan anak. Namun dalam penerapannya inovasi tersebut belum dimanfaatkan secara optimal oleh UPT PPA Kota Pekanbaru. Dari hal tersebut dapat kita pahami bahwa UPT PPA Kota Pekanbaru belum bertanggung jawab secara penuh terhadap tugasnya kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan pada kriteria akuntabilitas dalam kinerja Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di Kota Pekanbaru belum maksimal. Hal ini dilihat dari lemahnya kinerja UPT PPA Kota Pekanbaru dalam memberikan edukasi informasi dan penanganan kasus terkait kekerasan perempuan dan anak di masyarakat.

B. Faktor Penghambat Kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak Di Kota Pekanbaru

Beberapa faktor penghambat Kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak Di Kota Pekanbaru, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan dan pengembangan, kurangnya koordinasi dengan lembaga lain, dan kurangnya kesadaran masyarakat.

1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi. Salah satunya adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor utama dalam setiap pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia dalam organisasi harus memiliki kualitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, berupa tenaga kerja profesional untuk menyelesaikan setiap fungsi dan tugas organisasi. Selain itu, sumber daya fisik seperti fasilitas layanan, peralatan dan teknologi juga harus dimiliki oleh UPT PPA Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan pada faktor penghambat pertama menjelaskan bahwa dalam UPT PPA Kota Pekanbaru sumber daya UPT PPA Kota Pekanbaru belum memadai. Hal ini bisa dilihat dari kualitas layanan berupa belum tersedianya ruang konseling untuk masyarakat yang melapor. Serta belum diberikannya fasilitas rumah aman yang memadai kepada korban, petugas hanya memberikan fasilitas berupa tempat tidur di dalam rumah tersebut. Bahkan peneliti tidak diizinkan untuk melihat bagaimana kondisi langsung dari rumah-rumah tersebut. Hal ini menunjukkan kualitas sumber daya manusia yang masih rendah dalam memberikan keterbukaan publik.

2) Kurangnya Pelatihan dan Pengembangan

Suatu organisasi harus memperhatikan produktivitas, pendidikan dan pelatihan, karena pelatihan adalah segala kegiatan yang dibuat untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam organisasi tersebut. Pelatihan merupakan kegiatan yang dapat memperoleh, meningkatkan dan juga dapat mengembangkan

potensi pada produktivitas pegawai yang dapat menghasilkan karyawan lebih disiplin, memiliki keterampilan dan keahlian tertentu. Sedangkan pengembangan adalah kegiatan yang selaludiarahkan dalam menyiapkan pegawai yang pindah untuk mendapatkan jabatan baru dengan mengadakan pengembangan, perubahan maupun pertumbuhan di dalam suatu organisasi (Sutrisno dalam Riska, 2022). Pelatihan dan pengembangan adalah proses yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Pelatihan dan pengembangan bertujuan untuk meningkatkan kinerja, produktivitas dan kualitas kerja.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan pada faktor penghambat ke dua yaitu kurangnya pelatihan dan pengembangan dalam kinerja Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di Kota Pekanbaru adalah pelatihan hanya dilakukan pada tahun 2020 yaitu pelatihan jabatan, tidak dilaksanakannyapelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja, produktivitas dan kualitas kerja pegawai. Hal ini terjadi karena faktor minimnya alokasi dana yang dimiliki oleh pemerintah untuk pengembangan kemampuan pegawai.

3) Kurangnya Koordinasi dengan Lembaga Lain

Koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yangseragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan (G.R.Terry dalam Hasibuan, 2009: 85). UPT PPA Kota Pekanbaru harus memiliki koordinasi dengan lembaga lain agar tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan pada faktor penghambat ketiga menjelaskan bahwa belum adanya koordinasi UPT PPA Kota Pekanbaru dengan masyarakat atau LSM dalam penanganan tindakan kekerasan anak di Kota Pekanbaru. Padahal koordinasi sangat bermanfaat untuk meningkatkan Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di Kota Pekanbaru. Beberapa tujuan organisasi adalah meningkatkan efektivitas pelayanan UPT PPA Kota Pekanbaru kepada masyarakat dan korban kekerasan perempuan dan anak, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perlindungan perempuan dan anak, serta meningkatkan sinergi antara UPT PPA dan masyarakat dalam meningkatkan perlindungan perempuan dan anak.

4) Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Masyarakat adalah sekumpulan individu-individu yanghidup bersama saling berinteraksi. Masyarakat harus memiliki tingkat kesadaran yang tinggi dalam melapor kasus kekerasan kepada UPT PPA. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menarik kesimpulan pada faktor penghambat ke empat yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam melapor kasus kekerasan pada perempuan dan anak kepada Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) di Kota Pekanbaru adalah karena belum terbentuknya koordinasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat, serta rumitnya proses pelaporan dan lamanya waktu yang dihabiskan untuk menunggu laporan di acc untuk ditangani kasus kekerasan oleh UPT PPA Kota Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya kepercayaan masyarakat kepada lembaga pemerintah khususnya kepada UPT PPA Kota Pekanbaru.

4. Kesimpulan

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak di Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa kinerja UPT-PPA dalam memberikan pelayanan perlindungan dan penanganan terhadap anak korban kekerasan telah dilaksanakan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

1. Produktivitas

Kinerja UPT-PPA Kota Pekanbaru dalam aspek produktivitas sudah berjalan cukup baik melalui pelaksanaan pelayanan pengaduan, pendampingan korban, serta koordinasi dengan pihak terkait dalam penanganan kasus kekerasan anak. Namun, peningkatan efektivitas pelayanan masih diperlukan, terutama dalam memperluas upaya pencegahan dan sosialisasi kepada masyarakat agar kasus kekerasan anak dapat diminimalisir.

2. Kualitas Layanan

Dari aspek kualitas layanan, UPT-PPA telah memberikan pelayanan berupa pendampingan psikologis, sosial, dan bantuan hukum kepada korban kekerasan anak. Pelayanan yang diberikan sudah mengacu pada kebutuhan korban, tetapi masih terdapat kebutuhan peningkatan sarana dan prasarana serta optimalisasi fasilitas pelayanan agar korban memperoleh layanan yang lebih nyaman dan aman.

3. Responsivitas

UPT-PPA menunjukkan kemampuan dalam merespons laporan dan kebutuhan korban kekerasan anak melalui penerimaan pengaduan serta tindak lanjut terhadap kasus yang dilaporkan. Namun, diperlukan peningkatan kecepatan respons dan penguatan mekanisme pengaduan agar masyarakat lebih mudah memperoleh akses layanan.

4. Responsibilitas

Pelaksanaan tugas UPT-PPA telah sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku dalam bidang perlindungan perempuan dan anak. UPT-PPA menjalankan fungsi pelayanan berdasarkan standar penanganan korban kekerasan. Meskipun demikian, koordinasi antarinstansi masih perlu diperkuat agar proses penanganan kasus berjalan lebih optimal.

5. Akuntabilitas

Dalam aspek akuntabilitas, UPT-PPA telah melakukan pertanggungjawaban melalui pelaporan kegiatan dan pelaksanaan program penanganan kekerasan anak. Namun, transparansi informasi mengenai hasil pelayanan dan evaluasi kinerja masih dapat ditingkatkan agar masyarakat mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, kinerja UPT-PPA Kota Pekanbaru dalam penanganan tindak kekerasan anak sudah berjalan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas pelayanan, dan kebutuhan peningkatan koordinasi serta partisipasi masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan produktivitas pelayanan

UPT-PPA Kota Pekanbaru perlu meningkatkan kegiatan pencegahan melalui sosialisasi dan edukasi secara lebih luas kepada masyarakat, sekolah, dan keluarga mengenai pencegahan kekerasan terhadap anak.

2. Meningkatkan kualitas layanan

Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, termasuk fasilitas pendukung bagi korban, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan bagi petugas pendamping agar pelayanan yang diberikan semakin profesional.

3. Meningkatkan responsivitas pelayanan

UPT-PPA perlu memperkuat sistem pengaduan yang mudah diakses masyarakat serta meningkatkan kecepatan dalam memberikan respons awal terhadap laporan kasus kekerasan anak.

4. Memperkuat koordinasi antarinstansi/Responsibilitas

UPT-PPA perlu meningkatkan kerja sama dengan kepolisian, rumah sakit, lembaga pendidikan, pekerja sosial, dan organisasi terkait agar proses penanganan korban dapat berjalan secara terpadu.

5. Meningkatkan akuntabilitas kinerja

UPT-PPA perlu melakukan evaluasi kinerja secara berkala serta meningkatkan penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai program, layanan, dan capaian penanganan kasus kekerasan anak.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama proses penelitian hingga penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih kepada Tuhan saya yakni Allah SWT yang selalu melindungi saya dimanapun. Kemudian ucapan terima kasih secara khusus juga disampaikan kepada dosen pembimbing saya Bapak Zulkarnaini, S.Sos, M.Si yang telah memberikan arahan dan masukan, serta kepada pihak UPT Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Kota Pekanbaru yang telah memberikan izin, informasi, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data yang diperlukan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Dan tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada Orangtua saya yang selalu mendo'akan hal baik untuk saya dimanapun dan kapanpun.

Reference

Buku

- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dr. Abu Huraerah M.Si, (2020). *Kekerasan Terhadap Anak*. Bandung: PT. Nuansa Cendekia.
- Dr. Ismaidar., S.H., M.H Dr. Rahmayanti, S.H., M.H. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Anak Sebagai Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga*. Pt. Eureka Media Aksara, Anggota Ikapi Jawa Tengah No. 225/JTE/2021.
- Dr. Ni Kadek Suryani, S.E., M.M. Prof. Dr. Ir. John E.H.J. FoEh, IPU. (2018) *KINERJA ORGANISASI*. Yogyakarta: PT. CV BUDI UTAMA.
- Muhammad, Ali Nurdin, dkk. (2023). *Manajemen Kinerja Karyawan(Kedisiplinan Kerja, Keselamatan Kerja dan Kesehatan Kerja, serta Lingkungan Kerja)*. Makassar: PT. CV Mitra Ilmu.
- Pranata, D. (2020). *Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Intervening*. Di PT. Pakindo Jaya Perkasa. Program Studi Manajemen , Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardik, 1- 13.

- Sulaeman M, Homzah S. (2021). *Kekerasan Terhadap Perempuan : Tinjauan dalam Berbagai Disiplin Ilmu dan Kasus Kekerasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak RI. (2018). *Pedoman Pembentukan dan Pengembangan UPT PPA*. Jakarta: KemenPPPA.
- Suyanto, B. (2010). *Masalah Sosial Anak*. Jakarta: Kencana.
- Gelles, R. J. (2000). *Family Violence in Contemporary Society*. California: Sage Publications.
- Finkelhor, D. (2008). *Childhood Victimization: Violence, Crime, and Abuse in the Lives of Young People*. Oxford University Press.
- World Health Organization.(2016). *INSPIRE: Seven Strategies for Ending Violence Against Children*. Geneva: WHO Press.
- Hardiyansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Y. T. (2022). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mangkunegara, A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. (2021). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Moehariono. (2020). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, H. (2022). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- edarmayanti. (2020). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jurnal**
- Alberta Dwi Setyorini, Santi, Sarfilianty Anggiani. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Garuda Indonesia Tbk." E Jurnal Akuntansi, vol. 32, no. 2, 2021, pp. 427–37, doi:10.24843/EJA.2021.v31.i02.p13.
- Alfarisi. (2020). *Efektifitas Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak (Studi Kasus Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak di Provinsi Aceh)*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Almaududi, S., Syukri, M., & Astuti, C. P. (2021). *Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mexicana Kota Jambi*. J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains), 6(1), 96-102.
- Angelia, I. L. (2022). *Efektivitas Pengawasan Perlindungan Terhadap Anak Korban Kekerasan Seksual Ditinjau Menurut Uu No. 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak (Suatu Penelitian Di Komisi Pengawasan Dan Perlindungan Anak Aceh)*. (Doctoral Dissertation, UIN Ar-Raniry Fakultas Syariah Dan Hukum).
- Hastin, W. P. (2021). *Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Provinsi Riau Dalam Perlindungan Anak Korban Tindak Kekerasan*. Universitas Islam Riau Pekanbaru.
- Juniwati, S. R. dan A. (2020). *FASILITAS REHABILITASI MENTAL KATOLIK BAGI ANAK KORBAN KEKERASAN DI KOTA MALANG*. Jurnal Edimensi Arsitektur,Viii(1).
- Mawaddah. (2020). *Peran P2tp2a Dalam Penanganan Kasus Tindak Kekerasan Terhadap Anak Di Gampong Lamjabat Kecamatan Meuraxa Di Kota Banda Aceh [UIN AR-RANIRY, BANDACEH]*.
- Nanda, R, V, Lukman, H, Tetuko R, P. (2024). *Analisis Tingkat Kesejahteraan Anak: Apakah Karakteristik Keluarga dan Modal Sosial Orang Tua Berpengaruh?.* Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora Volume 13, Number 1,2024 pp. 202-208 P-ISSN: 2303-2898 | E-ISSN: 2549-6662.
- M. Ikrar Budijaya. (2022). *Kinerja Organisasi Sektor Publik*. Indonesian Journal Of Education And Humanity, Volume 2, No 2, Mei 2022, E-ISSN: 2774-8332
- Oktavianus, B, Ginanjar, D, P, Dani A, B, Johan, P, D, Sandy, D. (2023). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Anggota Dalam Organisasi Mahasiswa*. Forum Komunikasi Mahasiswa Muslim (FOKAMM).
- Adisti, K. D., & Meilani, N. L. (2024). *Efektivitas Penanganan Kekerasan pada Perempuan dan Anak oleh UPT Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Pekanbaru*. SAKOLA: Journal of Sains Cooperative Learning and Law.
- Yetti, & Winstar, Y. N. (2024). *Peran UPT PPA di Kota Pekanbaru dalam Perlindungan terhadap Korban KekerasanSeksual*. Seminar Nasional Hukum (SEMNAS HUM).
- Rahmawati, T., & Adlin. (2025). *Implementasi Kebijakan UPT PPA dalam Penanganan Anak Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga di Kota Pekanbaru*. Jurnal Online Mahasiswa FISIP Universitas Riau.

- Kurniawan,R.,&Adlin.(2024). *Pelaksanaan Fungsi UPT PPA dalam Penanganan Penculikan dan Perdagangan Anak di Kota Pekanbaru*. JOM FISIP Universitas Riau.
- Manihuruk,T.(2023). *Pencegahan Tindak Pidana Kekerasan Seksual terhadap Anak di Pekanbaru*.Jurnal Hukum Respublica.
- Harlius,R.,&Usmita,F.(2023). *Program Trauma Healing bagi Anak Korban Kekerasan Seksual di Pekanbaru*. Mandub: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora.
- Amalia,N.R.,Aldy,P.,&Husaini,M.A.A.(2021). *Pusat Kesehatan Mental Anak Korban Kekerasan dengan Pendekatan Healing Environment di Pekanbaru*.JAUR: Journal of Architecture and Urbanism Research.
- Anggreni Manurung, D., & Simanjuntak, H. T. R. F. (2021). *Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekanbaru*. Jurnal Niara, 14(2), 1–10.
- Reni Yulia, Kastulani, M., & Ridha, I. (2024). *Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Pekanbaru dalam Upaya Perlindungan terhadap Anak Korban Kekerasan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak*. Jurnal Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.