JOURNAL OF PUBLIC ADMINISTRATION AND POLICY
PATRIOT
e-ISSN : 3109-7227
Vol. 2 No. 1 (AGUSTUS – 2026)

EVALUASI KEGIATAN LAYANAN PENANGANAN ANAK KORBAN KEKERASAN PADA UPTD PPA KOTA TANGERANG SELATAN

Siti Maria Ulfa[1*], Rina Yulianti[2]
[1,2]Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:
23-07-2026

Disetujui:
24-07-2026

Dipublikasi:
24-08-2026

Kata Kunci:
Evaluasi Program; Model CIPP; Perlindungan Anak; UPTD PPA; Layanan Penanganan Korban Kekerasan

ABSTRAK

Kekerasan terhadap anak masih menjadi permasalahan yang terus meningkat sehingga memerlukan penyelenggaraan layanan perlindungan yang efektif. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi penyelenggaraan layanan penanganan anak korban kekerasan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan menggunakan model evaluasi Context, Input, Process, Product (CIPP). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan dipilih secara purposive yang terdiri atas Kepala UPTD PPA, Kepala Subbagian Tata Usaha, pendamping kasus, pengelola penampungan sementara, dan penyidik Unit PPA Polres Tangerang Selatan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan telah memiliki landasan kebijakan yang jelas serta mekanisme layanan yang sesuai dengan Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak. Pelaksanaan layanan meliputi pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara, mediasi, pendampingan korban, dan kerja sama lintas sektor. Namun, penyelenggaraan layanan masih menghadapi keterbatasan jumlah pendamping kasus, tenaga psikolog, sarana operasional, dan dukungan anggaran, serta belum didukung evaluasi kepuasan penerima layanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya, peningkatan dukungan anggaran, pengembangan sarana prasarana, dan evaluasi layanan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas perlindungan anak korban kekerasan.

PENDAHULUAN

Anak merupakan kelompok yang memerlukan perlindungan khusus karena masih berada dalam fase pertumbuhan dan perkembangan. Berdasarkan ketentuan hukum di Indonesia, anak adalah setiap individu yang belum berusia 18 tahun. Data Badan Pusat Statistik Indonesia (2026) menunjukkan bahwa jumlah anak di Indonesia meningkat dari **88,71 juta jiwa pada tahun 2023** menjadi **88,82 juta jiwa pada tahun 2025**. Peningkatan tersebut perlu diiringi dengan upaya perlindungan yang semakin optimal agar hak-hak anak dapat terpenuhi secara menyeluruh.

Meskipun demikian, anak masih menjadi kelompok yang rentan mengalami berbagai bentuk kekerasan, baik fisik, psikis, seksual, maupun penelantaran. Berbagai bentuk kekerasan tersebut tidak hanya melanggar hak-hak dasar anak, tetapi juga berdampak terhadap perkembangan fisik, mental, dan sosial anak. Berdasarkan data Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI-PPA), jumlah korban kekerasan terhadap anak di Indonesia terus meningkat selama periode 2023–2025 sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

***Korespondensi**
Siti Maria Ulfa
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia
e-mail: mariaulfa00762@gmail.com

Tabel 1.
Jumlah Korban Kekerasan Anak di Indonesia Tahun 2023–2025

No.	Tahun	Jumlah Korban
1.	2023	20.221
2.	2024	21.649
3.	2025	23.043
Total		**64.913**

Sumber: SIMFONI-PPA Tahun 2023–2025, Diolah Peneliti (2026)

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah korban kekerasan terhadap anak di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Tren tersebut menunjukkan bahwa perlindungan anak masih menjadi tantangan di berbagai daerah. Salah satu provinsi yang menghadapi persoalan tersebut adalah Provinsi Banten yang pada tahun 2025 mencatat **997 anak korban kekerasan**, menempati peringkat ketujuh secara nasional berdasarkan data SIMFONI-PPA. Perkembangan jumlah korban kekerasan terhadap anak di Provinsi Banten selama periode 2023–2025 disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2.
Jumlah Korban Kekerasan Anak di Provinsi Banten Tahun 2023–2025

No.	Tahun	Jumlah Korban
1.	2023	653
2.	2024	753
3.	2025	997
Total		**2.403**

Sumber: SIMFONI-PPA Tahun 2023–2025, Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 2, jumlah korban kekerasan terhadap anak di Provinsi Banten terus meningkat selama periode 2023–2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa persoalan perlindungan anak juga terjadi pada tingkat daerah. Mengingat setiap kabupaten/kota memiliki karakteristik yang berbeda, distribusi kasus perlu dianalisis untuk mengidentifikasi wilayah yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

Tabel 3.
Jumlah Kasus Kekerasan terhadap Anak Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Banten Tahun 2023–2025

No.	Provinsi	2023	2024	2025
1.	Kabupaten Pandeglang	57	42	66
2.	Kabupaten Lebak	77	83	66
3.	Kabupaten Tangerang	55	85	223
4.	Kabupaten Serang	71	108	97
5.	Kota Tangerang	114	124	146
6.	Kota Cilegon	69	74	62
7.	Kota Serang	41	27	52
8.	Kota Tangerang Selatan	127	147	202
Total		**570**	**690**	**914**

Sumber: SIMFONI-PPA Tahun 2023–2025, Diolah Peneliti (2026)

Tabel 3 menunjukkan bahwa Kota Tangerang Selatan secara konsisten termasuk daerah dengan jumlah kasus kekerasan terhadap anak yang tinggi di Provinsi Banten. Pada tahun 2023 dan 2024, Kota Tangerang Selatan mencatat jumlah kasus tertinggi dibandingkan kabupaten/kota lainnya, sedangkan pada tahun 2025 berada pada urutan kedua setelah Kabupaten Tangerang. Selain itu, jumlah kasus di Kota Tangerang Selatan juga meningkat dari **127 kasus pada tahun**

***Korespondensi**
Siti Maria Ulfa
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia
e-mail: mariaulfa00762@gmail.com

2023 menjadi **147 kasus pada tahun 2024** dan **202 kasus pada tahun 2025**. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Kota Tangerang Selatan merupakan daerah yang relevan untuk dikaji dalam penelitian ini.

Sebagai respons terhadap tingginya kasus kekerasan terhadap anak, Pemerintah Kota Tangerang Selatan menyelenggarakan layanan perlindungan melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA). Penyelenggaraan layanan tersebut mengacu pada **Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak**, yang mengatur bahwa layanan diberikan secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi melalui fungsi pengaduan masyarakat, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, penampungan sementara, mediasi, pendampingan korban, dan kerja sama lintas sektor.

Namun demikian, penyelenggaraan layanan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan masih menghadapi beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan.

Pertama, peningkatan jumlah kasus belum sepenuhnya diimbangi dengan ketersediaan pendamping kasus. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha UPTD PPA Kota Tangerang Selatan diperoleh informasi sebagai berikut:

"Jumlah kasus yang masuk terus bertambah setiap tahunnya, tetapi jumlah pendamping yang tersedia masih terbatas. Satu pendamping bisa menangani lebih dari satu kasus. Namun, kami tetap berupaya memberikan pelayanan secara optimal kepada setiap korban yang membutuhkan pendampingan." (Wawancara, 18 Juni 2026).

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara peningkatan jumlah kasus dan kapasitas pendamping yang tersedia sehingga berpotensi meningkatkan beban kerja dan memengaruhi kualitas pendampingan terhadap korban.

Kedua, ketersediaan tenaga psikolog masih terbatas, padahal psikolog memiliki peran penting dalam asesmen, penyusunan intervensi, pendampingan, dan pemulihan anak korban kekerasan. Kepala Subbagian Tata Usaha UPTD PPA Kota Tangerang Selatan menyampaikan bahwa:

"Untuk psikolog yang sudah tersertifikasi di UPTD PPA saat ini hanya ada satu orang." (Wawancara, 18 Juni 2026).

Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi proses asesmen maupun layanan psikologis, terutama ketika beberapa kasus harus ditangani secara bersamaan.

Ketiga, UPTD PPA Kota Tangerang Selatan masih menghadapi keterbatasan sarana operasional, khususnya kendaraan yang digunakan untuk penjangkauan korban, pendampingan lapangan, dan koordinasi lintas sektor. Hal tersebut disampaikan sebagai berikut:

"Dalam melakukan penjangkauan korban, kami hanya memiliki satu unit mobil. Kondisi tersebut menjadi tantangan ketika terdapat beberapa kasus yang harus ditangani dalam waktu yang bersamaan, terutama pada kasus kekerasan fisik yang memerlukan penanganan dan visum sesegera mungkin." (Wawancara, 18 Juni 2026).

Keterbatasan sarana operasional tersebut berpotensi menghambat kecepatan penjangkauan, pendampingan, maupun proses rujukan korban sehingga dapat memengaruhi ketepatan waktu penyelenggaraan layanan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji penyelenggaraan layanan perlindungan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan dari berbagai perspektif. Firmansyah et al. (2025) menunjukkan bahwa UPTD PPA telah melaksanakan fungsi layanan melalui pengaduan, pendampingan hukum, pendampingan psikologis, dan rujukan, meskipun masih menghadapi kendala koordinasi dan sosialisasi layanan. Ahmad Naufal (2024) menjelaskan bahwa pelaksanaan standar layanan telah mengacu pada ketentuan yang berlaku, tetapi efektivitasnya masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya pendukung. Sementara itu, Indriani (2025)

***Korespondensi**
Siti Maria Ulfa
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia
e-mail: mariaulfa00762@gmail.com

PATRIOT
e-ISSN: 3109 - 7227

menemukan bahwa efektivitas penanganan korban kekerasan dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi, kompetensi sumber daya manusia, serta dukungan sarana dan prasarana.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada efektivitas layanan atau implementasi kebijakan, sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keterkaitan antara konteks kebijakan, kecukupan sumber daya, proses penyelenggaraan layanan, dan hasil layanan yang dicapai. Padahal, keempat aspek tersebut saling berkaitan dalam menentukan kualitas penyelenggaraan layanan perlindungan anak.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini mengevaluasi penyelenggaraan layanan penanganan anak korban kekerasan pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan menggunakan model evaluasi **Context, Input, Process, Product (CIPP)** yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Evaluasi dilakukan terhadap kesesuaian konteks kebijakan, kecukupan sumber daya, pelaksanaan layanan, serta hasil penyelenggaraan layanan sebagai dasar untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperkuat dalam meningkatkan kualitas layanan perlindungan anak korban kekerasan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif serta model evaluasi Context, Input, Process, Product (CIPP) yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan layanan penanganan anak korban kekerasan. Informan terdiri atas Kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, Kepala Subbagian Tata Usaha, pendamping kasus, petugas penampungan sementara, dan penyidik Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Polres Tangerang Selatan.

Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Pedoman wawancara disusun mengacu pada indikator dalam model evaluasi CIPP. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan merupakan unit pelaksana teknis di bawah Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) yang bertugas memberikan layanan perlindungan kepada perempuan dan anak korban kekerasan. Dalam menjalankan tugasnya, UPTD PPA menyelenggarakan layanan berdasarkan **Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak**, yang meliputi layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, penampungan sementara, mediasi, pendampingan korban, serta kerja sama lintas sektor.

Untuk menilai penyelenggaraan layanan tersebut, penelitian ini menggunakan model evaluasi **Context, Input, Process, Product (CIPP)** yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Model ini digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian konteks kebijakan, ketersediaan sumber daya, pelaksanaan layanan, serta hasil penyelenggaraan layanan sebagai dasar dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperkuat. Hasil evaluasi pada masing-masing dimensi diuraikan sebagai berikut.

Context Evaluation

Evaluasi Context bertujuan untuk menilai kesesuaian landasan kebijakan dan tujuan penyelenggaraan layanan penanganan anak korban kekerasan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan telah memiliki landasan hukum yang jelas melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengacu pada berbagai peraturan perundang-undangan.

PATRIOT
e-ISSN: 3109 - 7227

***Korespondensi**
Siti Maria Ulfa
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia
e-mail: mariaulfa00762@gmail.com

SOP tersebut disusun berdasarkan beberapa regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang, Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual, Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008, serta Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 dan Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak.

Berbagai regulasi tersebut menjadi landasan penyelenggaraan layanan, mulai dari perlindungan hak korban, mekanisme penanganan kasus, pembentukan kelembagaan, hingga standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh UPTD PPA. Temuan ini menunjukkan bahwa secara konteks kebijakan, penyelenggaraan layanan penanganan anak korban kekerasan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan telah memiliki dasar hukum yang komprehensif dan selaras dengan kebijakan nasional.

Dalam perspektif Context pada model CIPP, keberadaan landasan hukum yang jelas menunjukkan bahwa tujuan, arah kebijakan, dan ruang lingkup penyelenggaraan layanan telah dirumuskan secara memadai. Dengan demikian, aspek konteks dalam penyelenggaraan layanan dapat dinilai telah mendukung pelaksanaan layanan perlindungan anak korban kekerasan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan.

Input Evaluation

Evaluasi Input bertujuan untuk menilai kesiapan sumber daya yang mendukung penyelenggaraan layanan penanganan anak korban kekerasan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan. Komponen yang dievaluasi meliputi sumber daya manusia, standar operasional prosedur (SOP), sarana dan prasarana, serta dukungan anggaran.

1. **Sumber Daya Manusia**

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPTD PPA Kota Tangerang Selatan telah berupaya meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui berbagai pelatihan, seperti pelatihan gender dan kekerasan terhadap perempuan dan anak, penerimaan kasus, serta konvensi hak anak. Dalam pelaksanaan layanan, setiap laporan didisposisikan kepada pendamping kasus sesuai SOP, sedangkan tenaga profesional memberikan layanan berdasarkan bidang keahliannya.

   Meskipun demikian, jumlah sumber daya manusia belum sebanding dengan peningkatan jumlah kasus yang ditangani. Hasil wawancara menunjukkan bahwa UPTD PPA hanya memiliki satu psikolog tersertifikasi sehingga penjadwalan layanan psikologis sering mengalami penyesuaian. Selain itu, keterbatasan jumlah pendamping menyebabkan satu pendamping menangani beberapa kasus sekaligus, sementara proses pendampingan dapat berlangsung dalam jangka waktu yang panjang. Penampungan sementara juga belum memiliki pendamping maupun psikolog yang bertugas secara khusus selama 24 jam.

   Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, UPTD PPA menjalin kerja sama dengan PT Namary Insan Solusi dalam penyediaan layanan psikologis dan JR2 Law Firm untuk layanan konsultasi hukum. Kemitraan tersebut menjadi upaya untuk memastikan korban tetap memperoleh layanan sesuai kebutuhannya meskipun sumber daya internal masih terbatas.

   Temuan ini sejalan dengan penelitian Nuraulia (2024) yang menyatakan bahwa peningkatan kapasitas organisasi dilakukan melalui pengembangan kompetensi sumber daya manusia serta penguatan kemitraan dengan berbagai pihak. Namun demikian, keterbatasan jumlah pendamping dan psikolog masih menjadi tantangan dalam mengoptimalkan penyelenggaraan layanan.

***Korespondensi**
Siti Maria Ulfa
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia
e-mail: mariaulfa00762@gmail.com

2. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPTD PPA Kota Tangerang Selatan telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak. SOP tersebut mengatur seluruh tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan pengaduan, asesmen, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara, mediasi, pendampingan korban, hingga terminasi layanan.

Dalam pelaksanaannya, setiap laporan terlebih dahulu melalui proses asesmen untuk mengidentifikasi kebutuhan korban sebelum Kepala UPTD PPA menunjuk pendamping kasus. Berdasarkan hasil asesmen tersebut, pendamping mengoordinasikan layanan yang dibutuhkan sehingga setiap korban memperoleh penanganan yang disesuaikan dengan kondisi dan tingkat risikonya. Penerapan SOP membantu menjaga konsistensi prosedur pelayanan sekaligus memastikan setiap tahapan layanan dilaksanakan secara sistematis.

Temuan ini mendukung penelitian Adelia & Oktariyanda (2024) yang menunjukkan bahwa standar operasional pelayanan merupakan pedoman penting dalam menjamin ketepatan prosedur penanganan kasus dan kualitas layanan kepada korban.

3. Sarana dan Prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPTD PPA Kota Tangerang Selatan telah memiliki berbagai fasilitas pendukung, antara lain ruang pengaduan masyarakat, ruang konsultasi psikologi, ruang pemeriksaan psikologi, ruang konsultasi hukum, ruang mediasi, tempat bermain anak, dan penampungan sementara. Fasilitas tersebut mendukung pelaksanaan layanan sesuai dengan kebutuhan korban.

Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia belum sepenuhnya memadai. Penampungan sementara masih belum dilengkapi dengan permainan edukatif bagi anak, sedangkan keterbatasan kendaraan operasional menjadi kendala dalam proses penjangkauan ketika beberapa kasus harus ditangani secara bersamaan. Dalam kondisi tertentu, petugas bahkan menggunakan kendaraan pribadi pimpinan UPTD untuk mendukung pelayanan di lapangan. Selain itu, pengembangan fasilitas layanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan anggaran.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa dukungan sarana dan prasarana belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penyelenggaraan layanan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022, sehingga peningkatan fasilitas, khususnya penampungan sementara dan kendaraan operasional, masih diperlukan untuk mendukung kualitas pelayanan.

4. Anggaran

Penyelenggaraan layanan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan didanai melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang dialokasikan melalui DP3AP2KB Kota Tangerang Selatan. Anggaran tersebut digunakan untuk mendukung penyelenggaraan layanan, seperti pendampingan korban, layanan psikologis, bantuan hukum, pemeriksaan kesehatan, serta kebutuhan operasional lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran masih menjadi kendala dalam pengembangan layanan, terutama dalam pemenuhan sarana dan prasarana, penambahan sumber daya manusia, serta peningkatan kapasitas pelayanan. Untuk mengatasi kondisi tersebut, UPTD PPA melakukan penyesuaian prioritas penggunaan anggaran berdasarkan tingkat urgensi kebutuhan korban dan menjalin kerja sama dengan berbagai mitra.

Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan pembiayaan merupakan faktor penting dalam penyelenggaraan layanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Nuraulia (2024) yang menyatakan bahwa kecukupan anggaran

***Korespondensi**
Siti Maria Ulfa
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia
e-mail: mariaulfa00762@gmail.com

berperan penting dalam mendukung kapasitas organisasi, penyediaan sumber daya, serta keberlanjutan pelayanan.

Process Evaluation

Evaluasi process bertujuan menilai kesesuaian pelaksanaan layanan penanganan anak korban kekerasan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan dengan Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak sebagaimana diatur dalam Permen PPPA Nomor 2 Tahun 2022. Evaluasi difokuskan pada pelaksanaan layanan pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, mediasi, penampungan sementara, pendampingan korban, serta kerja sama lintas sektor.

Layanan pengaduan masyarakat telah dilaksanakan melalui berbagai saluran, baik secara langsung maupun melalui telepon, WhatsApp, dan hotline. Setiap laporan diawali dengan asesmen awal untuk mengidentifikasi identitas korban, kronologi kejadian, dan kebutuhan layanan sebelum ditentukan bentuk penanganan yang sesuai. Apabila ditemukan indikasi tindak pidana atau kondisi darurat, UPTD PPA segera melakukan koordinasi dengan kepolisian atau melakukan penjangkauan ke lokasi korban. Temuan ini menunjukkan bahwa mekanisme penerimaan pengaduan telah berjalan sesuai standar layanan yang menempatkan asesmen sebagai dasar penentuan intervensi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Adelia & Oktariyanda (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh ketepatan proses identifikasi kebutuhan korban pada tahap awal.

Layanan penjangkauan tidak diberikan kepada seluruh korban, tetapi didasarkan pada hasil asesmen tingkat risiko. Dalam pelaksanaannya, UPTD PPA mengutamakan persetujuan korban, menjaga kerahasiaan identitas, dan hanya berkoordinasi dengan aparat wilayah apabila memperoleh persetujuan korban. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan penjangkauan telah menerapkan prinsip perlindungan korban dan penghormatan terhadap hak privasi sebagaimana diamanatkan dalam standar layanan.

Pengelolaan kasus dilaksanakan melalui mekanisme manajemen kasus yang meliputi asesmen awal, penetapan kebutuhan layanan, disposisi kepada pendamping kasus, pelaksanaan intervensi, serta pemantauan perkembangan kasus. Pendamping memberikan prioritas terhadap kasus yang bersifat mendesak, seperti kekerasan fisik yang membutuhkan visum atau pelaporan kepada kepolisian, sementara kasus lain dijadwalkan sesuai kebutuhan korban. Koordinasi dengan Unit PPA Polres Tangerang Selatan juga dilakukan secara berkelanjutan untuk memantau perkembangan proses hukum. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan kasus telah dilaksanakan secara sistematis dan sesuai dengan pendekatan case management dalam Permen PPPA Nomor 2 Tahun 2022.

Layanan mediasi hanya diberikan pada kasus-kasus yang memungkinkan diselesaikan secara nonlitigasi dan berdasarkan hasil asesmen. Pada perkara yang mengandung unsur tindak pidana, khususnya kekerasan seksual terhadap anak, UPTD PPA tidak menggunakan mekanisme mediasi, tetapi langsung memberikan pendampingan hukum. Hal ini menunjukkan bahwa mediasi diterapkan secara selektif dengan tetap mengutamakan kepentingan terbaik bagi korban.

Layanan penampungan sementara diberikan kepada korban yang berdasarkan hasil asesmen dinilai berada dalam kondisi berisiko tinggi atau tidak memiliki lingkungan yang aman. Selama berada di rumah aman, korban memperoleh perlindungan, pemenuhan kebutuhan dasar, serta pembatasan akses komunikasi guna menjaga keamanan dan kerahasiaan identitas. Mekanisme tersebut telah sesuai dengan ketentuan Permen PPPA Nomor 2 Tahun 2022 mengenai penyelenggaraan penampungan sementara.

Pendampingan korban dilaksanakan sejak korban ditetapkan sebagai penerima layanan hingga proses penanganan selesai. Bentuk pendampingan disesuaikan dengan kebutuhan korban, meliputi layanan psikologis, hukum, kesehatan, rehabilitasi sosial, serta pendampingan selama proses hukum apabila diperlukan. Pendamping berperan mengoordinasikan seluruh bentuk layanan sehingga korban memperoleh penanganan secara terpadu sesuai hasil asesmen.

PATRIOT
e-ISSN: 3109 - 7227

***Korespondensi**
Siti Maria Ulfa
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia
e-mail: mariaulfa00762@gmail.com

Kerja sama lintas sektor menjadi unsur penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan layanan. UPTD PPA menjalin koordinasi dengan kepolisian, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Disdukcapil, rumah sakit, serta lembaga mitra lainnya sesuai kebutuhan korban. Koordinasi dilakukan secara fleksibel melalui surat resmi maupun komunikasi langsung sehingga proses rujukan dan penanganan dapat berlangsung lebih cepat.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi process menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan penanganan anak korban kekerasan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan telah mengikuti mekanisme yang diatur dalam Permen PPPA Nomor 2 Tahun 2022. Seluruh tahapan layanan telah dilaksanakan melalui pendekatan manajemen kasus dan koordinasi lintas sektor. Meskipun demikian, efektivitas pelaksanaan masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, tenaga psikolog, serta sarana operasional sebagaimana ditemukan pada evaluasi input, sehingga optimalisasi kualitas layanan masih memerlukan penguatan kapasitas organisasi.

Product Evaluation

Evaluasi product bertujuan menilai hasil penyelenggaraan layanan penanganan anak korban kekerasan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan berdasarkan capaian yang dirasakan oleh penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan telah memberikan manfaat positif bagi korban, yang ditunjukkan oleh membaiknya kondisi psikologis, meningkatnya rasa aman, bertambahnya keberanian korban dalam menjalani proses hukum, serta terpenuhinya kebutuhan layanan sesuai hasil asesmen. Capaian tersebut didukung oleh koordinasi antara UPTD PPA dengan kepolisian, psikolog, tenaga kesehatan, dan instansi terkait sehingga layanan dapat diberikan secara terpadu.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kualitas layanan belum dilakukan secara optimal. UPTD PPA belum memiliki mekanisme khusus untuk mengukur kepuasan penerima layanan maupun mengevaluasi layanan penampungan sementara secara sistematis. Akibatnya, umpan balik dari penerima layanan belum terdokumentasi sebagai dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan perspektif Product dalam model CIPP, penyelenggaraan layanan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan telah menghasilkan dampak positif bagi korban, namun sistem evaluasi hasil masih perlu diperkuat. Pengembangan mekanisme evaluasi, seperti survei kepuasan korban dan penilaian berkala terhadap kualitas layanan, diperlukan agar penyelenggaraan layanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian kasus, tetapi juga pada peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan penanganan anak korban kekerasan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan secara umum telah sesuai dengan Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak. Hasil evaluasi menggunakan model Context, Input, Process, Product (CIPP) menunjukkan bahwa layanan didukung oleh landasan hukum yang jelas, mekanisme pelayanan yang terstruktur, serta pelaksanaan layanan yang mencakup pengaduan masyarakat, penjangkauan, pengelolaan kasus, penampungan sementara, mediasi, pendampingan korban, dan kerja sama lintas sektor. Layanan tersebut mampu memberikan perlindungan, pendampingan, dan pemulihan sesuai dengan kebutuhan korban. Namun, evaluasi juga menunjukkan beberapa aspek yang masih perlu diperkuat, terutama keterbatasan jumlah pendamping kasus dan tenaga psikolog, keterbatasan sarana prasarana serta anggaran, dan belum tersedianya mekanisme evaluasi kepuasan penerima layanan secara sistematis. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan dukungan anggaran, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta pengembangan sistem evaluasi berbasis umpan balik penerima layanan menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan perlindungan anak korban kekerasan di masa mendatang.

PATRIOT
e-ISSN: 3109 - 7227

***Korespondensi**
Siti Maria Ulfa
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia
e-mail: mariaulfa00762@gmail.com

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Tangerang Selatan serta Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan yang telah memberikan izin dan memfasilitasi pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

REFERENSI

Adelia, R. B., & Oktariyanda, T. A. (2024). Penerapan standar pelayanan pengaduan kasus kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak (Studi kasus: UPTD PPA Kota Surabaya). *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 2*(11), 57–73.

Firmansyah, M. D. P., Herawati, R., & Wardhani, L. T. A. L. (2025). Fungsi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Tangerang dalam menyelenggarakan layanan perlindungan anak. *Diponegoro Law Journal, 14*(3).

Indriani, P. (2025). *Efektivitas UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) dalam menangani kekerasan perempuan dan anak di Kota Tangerang Selatan* (Skripsi). UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (n.d.). *Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI PPA).*

Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak.*

Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak.*

Nuraulia, R. (2024). *Pengembangan kapasitas organisasi dalam penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga terhadap anak (Studi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Tangerang Selatan)* (Skripsi).

Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga.*

Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban.*

Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.*

Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan Terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang.*

Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.*

Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual.*

***Korespondensi**
Siti Maria Ulfa
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang, Indonesia
e-mail: mariaulfa00762@gmail.com