

KINERJA APARAT KEPOLISIAN DALAM PELAYANAN TINDAK PIDANA PEREMPUAN DAN ANAK PADA UNIT PPA KANTOR KEPOLISIAN RESOR MOROWALI

Erwin Ibrahim^{1*}, Timuiddin DG Mangera Bauwo², Ince Dian Afrita³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima:
20-08-2025

Disetujui:
12-11-2025

Dipublikasi:
01-12-2025

Kata Kunci:
*Kinerja: Pelayanan Publik;
Perempuan dan Anak*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Polres Morowali dalam menangani tindak pidana terhadap perempuan dan anak. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari anggota Unit PPA, masyarakat yang pernah melapor, dan perwakilan LSM yang bekerja sama dengan Unit PPA. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja Unit PPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit PPA Polres Morowali memiliki pelayanan yang berkualitas dan efektif. Anggota unit menunjukkan kompetensi tinggi, ketepatan waktu dalam penanganan kasus, kemandirian dalam penegakan hukum, serta komitmen kerja yang kuat. Masyarakat dan LSM menilai Unit PPA responsif dan profesional, meskipun sosialisasi dan edukasi preventif kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan. Kolaborasi dengan LSM dan instansi terkait menjadi strategi penting untuk memastikan pelayanan yang komprehensif kepada korban. Dengan demikian, Unit PPA Polres Morowali berperan signifikan dalam perlindungan perempuan dan anak, dan peningkatan kompetensi serta koordinasi menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan optimal.

PENDAHULUAN

Perlindungan terhadap perempuan dan anak menjadi salah satu fokus utama kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat (Sinaga, 2023). Tindak pidana yang menimpa kelompok rentan ini tidak hanya berdampak pada korban secara individu, tetapi juga memengaruhi stabilitas sosial dan kualitas pembangunan daerah (Stiawan & Yusuf, 2025). Di Indonesia, kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak masih menjadi masalah serius yang memerlukan penanganan profesional dan terstruktur dari aparat kepolisian. Berdasarkan data kepolisian nasional, laporan kekerasan terhadap perempuan dan anak cenderung meningkat, baik dalam bentuk kekerasan fisik, psikis, maupun seksual, sehingga menuntut respons yang cepat, tepat, dan komprehensif.

Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) merupakan bagian dari Kepolisian Resor yang memiliki tugas khusus menangani tindak pidana yang menimpa perempuan dan anak, termasuk memberikan pendampingan, perlindungan, dan memastikan penegakan hukum terhadap pelaku. Di Polres Morowali, keberadaan Unit PPA menjadi penting mengingat kompleksitas kasus dan jumlah laporan yang meningkat, seiring dengan kesadaran masyarakat untuk melaporkan tindak pidana. Keberadaan unit ini mencerminkan upaya Polri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus memastikan hak-hak korban terpenuhi.

Kinerja kepolisian, khususnya Unit PPA, dapat diukur melalui beberapa aspek, termasuk kualitas pelayanan, kuantitas kasus yang ditangani, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Simamora (1995) menyatakan bahwa kinerja adalah acuan tingkat keberhasilan seseorang dalam mencapai persyaratan pekerjaan, sementara Robbins (1998) menekankan pentingnya evaluasi hasil kerja berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Wirawan (2009) menambahkan bahwa kinerja tidak hanya berkaitan dengan output, tetapi juga keterkaitan dengan kompetensi dan kemampuan aparat dalam menghadapi kompleksitas tugas.

Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan unit kepolisian dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak dipengaruhi oleh faktor internal seperti kompetensi anggota, koordinasi antarunit, dan pemanfaatan teknologi informasi, serta faktor eksternal seperti dukungan masyarakat dan kerjasama dengan LSM (Rahma et al., 2022). Dengan meningkatnya tuntutan pelayanan publik dan ekspektasi masyarakat, pemahaman yang mendalam tentang kinerja Unit PPA menjadi penting untuk mengevaluasi efektivitas strategi yang diterapkan dan mengidentifikasi area yang perlu diperkuat.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana Unit PPA Polres Morowali menjalankan fungsi dan perannya dalam menangani tindak pidana terhadap perempuan dan anak. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan agar fenomena sosial, persepsi anggota kepolisian, masyarakat, dan LSM dapat dipahami secara menyeluruh. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran komprehensif mengenai kinerja Unit PPA, sekaligus menjadi dasar bagi peningkatan pelayanan publik di sektor kepolisian, khususnya dalam perlindungan perempuan dan anak.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan kinerja Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Polres Morowali dalam menangani tindak pidana terhadap perempuan dan anak. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memahami fenomena sosial secara mendalam, termasuk persepsi anggota kepolisian, masyarakat, dan LSM terkait kualitas, efektivitas, dan komitmen kerja Unit PPA. Lokasi penelitian berada di Kantor Kepolisian Resor Morowali, Desa Bente, Kecamatan Bungku Tengah, Kabupaten Morowali, Provinsi Sulawesi Tengah, sebagai pusat operasional Unit PPA. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, terdiri dari anggota Unit PPA, masyarakat yang pernah melapor, dan perwakilan LSM yang bekerja sama dengan Unit PPA, sehingga data yang diperoleh relevan dan mendalam. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama terkait kinerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode, serta member check untuk memastikan interpretasi sesuai pengalaman informan. Dengan metode ini, penelitian mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja Unit PPA Polres Morowali, sekaligus tantangan dan strategi yang diterapkan dalam memberikan pelayanan optimal kepada korban tindak pidana perempuan dan anak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Kualitas

Kualitas adalah ukuran sejauh mana pekerjaan dilaksanakan dengan baik, mencakup kesempurnaan tugas, keterampilan, dan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Anggota Kepolisian:

"Kami selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada korban, mulai dari menerima laporan hingga pendampingan proses hukum. Pelatihan rutin dan koordinasi dengan instansi terkait membantu meningkatkan kemampuan kami."

Masyarakat/LSM:

"Unit PPA responsif terhadap laporan kekerasan terhadap perempuan dan anak. Mereka cepat menindaklanjuti setiap laporan, tapi sebaiknya ada lebih banyak sosialisasi agar masyarakat lebih sadar dan berani melapor."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa Unit PPA Polres Morowali berupaya memberikan pelayanan berkualitas melalui peningkatan kompetensi anggota, koordinasi dengan instansi terkait, dan responsivitas terhadap korban. Namun, sosialisasi preventif kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan.

Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah hasil kerja atau aktivitas yang dihasilkan dalam periode tertentu, termasuk jumlah kasus yang ditangani dan efektivitas pembagian tugas.

Anggota Kepolisian:

"Jumlah kasus yang kami tangani meningkat tiap tahun. Ini menunjukkan masyarakat semakin percaya untuk melapor, dan kami menyesuaikan pembagian tugas agar tetap efektif."

Masyarakat/LSM:

"Kami melihat Unit PPA menangani banyak kasus, terutama kekerasan terhadap anak. Mereka bekerja keras meskipun kasus semakin banyak."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa terdapat peningkatan jumlah kasus yang ditangani oleh Unit PPA Polres Morowali, mencerminkan kesadaran masyarakat yang lebih tinggi dalam melapor. Pembagian tugas yang efisien dan pemanfaatan teknologi informasi membantu menjaga efektivitas pelayanan meski beban kerja meningkat.

Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu adalah sejauh mana pekerjaan diselesaikan sesuai jadwal atau target waktu yang ditentukan, termasuk koordinasi dengan pihak terkait.

Anggota Kepolisian:

"Kami berupaya menyelesaikan kasus sesuai SOP dan jadwal yang ada. Koordinasi dengan pihak terkait membantu mempercepat proses penanganan."

Masyarakat/LSM:

"Unit PPA cukup cepat dalam merespons laporan, walaupun ada beberapa kasus yang memerlukan waktu lebih lama karena kompleksitas masalah."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa Unit PPA Polres Morowali berupaya menjaga ketepatan waktu dalam penanganan kasus melalui penerapan SOP dan koordinasi dengan instansi terkait. Meski ada tantangan seperti keterbatasan sumber daya, pelayanan tetap dilakukan secara cepat dan efektif.

Efektivitas

Efektivitas adalah sejauh mana sumber daya organisasi (tenaga, dana, teknologi) digunakan secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal.

Anggota Kepolisian:

"Kami memaksimalkan penggunaan sumber daya, termasuk teknologi informasi dan pelatihan anggota, untuk memberikan pelayanan yang efektif."

Masyarakat/LSM:

"Responsivitas dan profesionalisme Unit PPA terlihat tinggi. Mereka tahu langkah apa yang harus diambil dalam menangani kasus korban."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa Unit PPA Polres Morowali menunjukkan kinerja efektif melalui peningkatan kompetensi anggota, pemanfaatan teknologi, dan koordinasi dengan instansi terkait. Pelayanan mendapat apresiasi dari masyarakat dan LSM.

Kemandirian

Kemandirian adalah kemampuan pegawai menjalankan fungsi kerja secara mandiri, termasuk mengambil keputusan, mengelola sumber daya, dan menyelesaikan masalah.

Anggota Kepolisian:

"Dalam penegakan hukum, kami bisa bekerja mandiri, tapi untuk layanan pendukung seperti konseling, kami bekerja sama dengan LSM atau instansi terkait."

Masyarakat/LSM:

"Unit PPA mampu menangani kasus hukum secara mandiri, namun bantuan eksternal tetap diperlukan untuk rehabilitasi korban."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa Unit PPA memiliki kemandirian tinggi dalam penegakan hukum, namun untuk layanan pendukung bekerja sama dengan pihak eksternal untuk memastikan pelayanan korban tetap optimal.

Komitmen Kerja

Komitmen Kerja adalah dedikasi dan kesetiaan pegawai terhadap tugas, organisasi, dan tujuan pelayanan masyarakat.

Anggota Kepolisian:

"Kami berdedikasi untuk melindungi korban. Motivasi untuk melaksanakan tugas dengan baik selalu dijaga melalui pelatihan dan evaluasi rutin."

Masyarakat/LSM:

"Anggota PPA menunjukkan dedikasi tinggi. Mereka proaktif dalam menangani kasus dan memastikan korban mendapat bantuan."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa Unit PPA Polres Morowali memiliki komitmen kerja tinggi, ditunjukkan melalui dedikasi anggota, motivasi melindungi korban, peningkatan kompetensi, dan kolaborasi dengan LSM serta instansi terkait.

Pembahasan

Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Polres Morowali memainkan peran strategis dalam penanganan tindak pidana terhadap perempuan dan anak. Berdasarkan wawancara dengan anggota kepolisian, mereka selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada korban, mulai dari penerimaan laporan hingga pendampingan proses hukum, serta meningkatkan kemampuan melalui pelatihan rutin dan koordinasi dengan instansi terkait. Masyarakat dan LSM menilai Unit PPA responsif terhadap laporan kekerasan, cepat menindaklanjuti setiap kasus, meskipun sosialisasi dan edukasi preventif masih perlu diperkuat agar masyarakat lebih sadar dan berani melapor. Hal ini sejalan dengan pandangan Simamora (1995) yang menyatakan bahwa kinerja adalah acuan tingkat keberhasilan seseorang dalam mencapai persyaratan pekerjaan, termasuk kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas pelayanan.

Seiring meningkatnya jumlah kasus yang ditangani, Unit PPA menunjukkan efektivitas dalam pengelolaan kuantitas pekerjaan. Anggota kepolisian menyatakan bahwa peningkatan laporan menunjukkan kepercayaan masyarakat yang lebih besar, sementara strategi pembagian tugas dan pemanfaatan teknologi informasi membantu menjaga efektivitas pelayanan meskipun beban kerja meningkat. Masyarakat juga menilai Unit PPA bekerja keras dalam menangani banyak kasus, khususnya kekerasan terhadap anak. Menurut Robbins (1998), kinerja dievaluasi berdasarkan pencapaian hasil dibandingkan standar yang ditetapkan; dalam konteks ini, Unit PPA berhasil menjaga mutu pelayanan meskipun beban kerja meningkat.

Ketepatan waktu menjadi perhatian penting dalam penanganan kasus. Meski beberapa kasus memerlukan waktu lebih lama karena kompleksitas masalah, penerapan SOP yang jelas dan koordinasi dengan instansi terkait mempercepat proses penanganan. Informan dari masyarakat menilai respons Unit PPA cukup cepat dan profesional, menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan secara tepat waktu meski terdapat keterbatasan sumber daya. Hal ini sesuai dengan pendapat Wirawan (2009), yang menekankan bahwa kinerja berkaitan dengan keluaran yang dihasilkan dalam periode tertentu dan keterkaitan waktu penyelesaian pekerjaan dengan efektivitas organisasi.

Efektivitas pelayanan Unit PPA terlihat dari pemanfaatan sumber daya secara optimal, termasuk pelatihan anggota, penggunaan teknologi informasi, dan koordinasi dengan instansi terkait. Responsivitas dan profesionalisme Unit PPA mendapat apresiasi dari masyarakat dan LSM, menandakan tingkat efektivitas yang tinggi. Menurut Griffin (2000), efektivitas kerja diukur dari sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan menggunakan sumber daya secara efisien, yang tercermin pada kemampuan Unit PPA dalam menangani kasus secara menyeluruh.

Selain itu, Unit PPA menunjukkan kemandirian dalam pelaksanaan tugas penegakan hukum. Anggota kepolisian mampu menangani kasus secara mandiri, sementara layanan pendukung seperti konseling dan rehabilitasi korban dilakukan bekerja sama dengan LSM dan instansi terkait. Hal ini memastikan korban mendapatkan layanan yang komprehensif meskipun sumber daya internal terbatas. Pendapat Robbins & Judge (2013) mendukung hal ini, menekankan bahwa kemandirian dalam bekerja termasuk kemampuan mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah secara mandiri, yang merupakan indikator penting kinerja individu maupun organisasi.

Komitmen kerja anggota Unit PPA terlihat dari dedikasi tinggi dalam melindungi korban dan proaktif menangani kasus. Anggota menjaga motivasi melalui pelatihan dan evaluasi rutin, sementara masyarakat dan LSM menilai upaya mereka konsisten dan profesional. Komitmen yang tinggi ini sejalan dengan pandangan Mathis & Jackson (2011), yang menyatakan bahwa komitmen kerja adalah kesetiaan individu terhadap organisasi dan tujuan pelayanan, yang tercermin dalam dedikasi, konsistensi, dan proaktivitas anggota Unit PPA.

Secara keseluruhan, kinerja Unit PPA Polres Morowali mencerminkan pelayanan yang berkualitas, efektif, tepat waktu, mandiri, dan berkomitmen tinggi, dengan beberapa area yang perlu diperkuat, khususnya dalam sosialisasi dan edukasi preventif kepada masyarakat. Pendekatan kolaboratif dengan LSM dan instansi terkait menjadi strategi penting untuk memastikan pelayanan yang komprehensif dan optimal bagi korban tindak pidana perempuan dan anak.

KESIMPULAN

Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Polres Morowali menunjukkan kinerja yang baik dalam menangani tindak pidana terhadap perempuan dan anak. Pelayanan yang diberikan mencakup kualitas tinggi melalui peningkatan kompetensi anggota, efektivitas penggunaan sumber daya, ketepatan waktu, kemandirian dalam penegakan hukum, dan komitmen kerja yang kuat. Hasil wawancara dengan anggota kepolisian, masyarakat, dan LSM menegaskan bahwa Unit PPA responsif dan profesional dalam menangani kasus, meskipun beberapa tantangan tetap ada, seperti keterbatasan sumber daya dan perlunya edukasi preventif kepada masyarakat. Kolaborasi dengan LSM dan instansi terkait menjadi strategi utama untuk memastikan korban mendapatkan layanan yang komprehensif. Dengan demikian, Unit PPA Polres Morowali berperan signifikan dalam perlindungan perempuan dan anak, dan peningkatan kompetensi serta koordinasi menjadi faktor kunci dalam pelayanan yang berkualitas dan efektif.

REFERENSI

- Griffin, E. (2000). *A First Look of Communication Theory*. McGraw-Hill
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human Resource Management (13th ed.)*. West-South.
- Rahma, A. N., Damayanti, R., Nugroho, P. C., & Mulatasyih, T. (2022). Efektivitas Layanan Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) 129 (Studi Kasus Kualitas SDM Pada Layanan SAPA 129 di Kementerian PPPA). *Jurnal Good Governance*, 18(2), 113-136.
- Robbins, S. P. (1998). *Organisational Behavior—Concepts, Controversies, and Applications*. Prentice Hall.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organisational Behavior*. Pearson.
- Stiawan, B., & Yusuf, H. (2025). Dampak Kriminalitas Terhadap Kualitas Hidup Masyarakat Urban. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(6), 308-312.
- Simamora, H. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN.
- Sinaga, M. R. (2023). Jaminan Perlindungan Hukum Anak: Optimalisasi Unit Perempuan dan Anak Institusi POLRI. *Legitimasi: Jurnal Hukum Pidana Dan Politik Hukum*, 11(2), 198-209. <https://doi.org/10.22373/legitimasi.v11i2.16064>
- Wirawan, W. (2009). *Konflik dan Manajemen Konflik*. Salemba Empat.