

Kinerja Pegawai Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Sulawesi Utara

 Guadalupe Simbolon ^{a,1*}, Devie S. R. Siwij ^{a,2}, Brain Fransiscoo Supit ^{a,3}
^a Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

 Email: upesbln@gmail.com

* Corresponding Author

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<i>Sejarah Artikel:</i> Diterima: 25 Mei 2026 Direvisi: 5 Juni 2026 Disetujui: 13 Juni 2026 Tersedia Daring: 1 Juli 2026 <i>Kata Kunci:</i> Kinerja Pegawai; Penanganan KDRT ; Pelayanan Publik; Produktivitas; Akuntabilitas.	Penelitian ini mengkaji kinerja pegawai Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Daerah (DP3AD) Provinsi Sulawesi Utara dalam penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Capaian penyelesaian kasus yang berfluktuasi dan belum memenuhi target menjadi latar belakang utama penelitian. Tujuannya adalah menganalisis kinerja berdasarkan tiga dimensi, produktivitas, kualitas pelayanan, dan tanggung jawab, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan ketiga dimensi belum berjalan optimal: produktivitas terhambat beban kerja tinggi dan keterbatasan SDM; kualitas pelayanan terkendala keterlambatan penanganan, lemahnya koordinasi antarbidang, dan inkonsistensi penerapan SOP; serta tanggung jawab pegawai yang masih perlu diperkuat melalui peningkatan disiplin. Kompetensi, motivasi kerja, pengawasan manajerial, dan sinergi antarunit terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Penelitian merekomendasikan pengembangan kapasitas SDM secara berkala, penguatan pengawasan internal, dan optimalisasi koordinasi lintas bidang.
Keywords:	ABSTRACT
<i>Keywords:</i> Employee Performance; Domestic Violence Handling; Service Quality; Productivity; Accountability;	This study examines employee performance at the Regional Women's Empowerment and Child Protection Service (DP3AD) of North Sulawesi Province in handling domestic violence (KDRT) cases. Fluctuating case resolution rates and unmet annual targets serve as the primary background of this research. The study aims to analyze performance across three dimensions, productivity, service quality, and responsibility, while identifying contributing factors. A descriptive qualitative method was employed through in-depth interviews, field observations, and documentation studies. Findings reveal that all three dimensions remain suboptimal: productivity is constrained by excessive workloads and limited human resources; service quality is hampered by delayed case handling, weak inter-unit coordination, and inconsistent SOP implementation; and employee responsibility requires strengthening through improved discipline and regulatory compliance. Competence, work motivation, managerial oversight, and organizational synergy were found to significantly influence overall performance. The study recommends periodic capacity-building programs, strengthened internal oversight mechanisms, and optimized cross-sector coordination to sustainably improve public service quality.

©2026, Guadalupe Simbolon, Devie S. R. Siwij, Brain Fransiscoo Supit.

This is an open access article under CC BY-SA license



1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang efektif dan responsif merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan di era desentralisasi. Dalam konteks ini, kinerja aparatur sipil negara memegang peranan yang sangat sentral, karena kualitas pelayanan yang diterima masyarakat sangat bergantung pada sejauh mana pegawai mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional (Supit & Pangalila, 2025). Tumbel (2023) menegaskan bahwa administrasi publik tidak sekadar berkaitan dengan mekanisme birokrasi, melainkan juga dengan kemampuan pemerintah menghadirkan layanan yang benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam kerangka yang lebih luas, Osborne et al. (2022) berargumen bahwa paradigma pelayanan publik kontemporer menuntut orientasi yang berpusat pada warga negara, bukan semata pada efisiensi prosedural. Pergeseran paradigma ini menjadikan kinerja pegawai sebagai variabel kritis yang tidak dapat diabaikan dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik.

Kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) merupakan salah satu persoalan sosial yang paling kompleks dan mendesak untuk ditangani secara serius oleh negara. Data Komnas Perempuan (2023) mencatat bahwa kekerasan terhadap perempuan di Indonesia masih berada pada angka yang mengkhawatirkan, dengan KDRT sebagai bentuk kekerasan yang paling banyak dilaporkan setiap tahunnya. Pada tingkat global, Organisasi Kesehatan Dunia atau WHO (2021) melaporkan bahwa sekitar satu dari tiga perempuan di dunia pernah mengalami kekerasan fisik atau seksual dalam hubungan intim sepanjang hidupnya. Kondisi ini menempatkan penanganan KDRT bukan hanya sebagai kewajiban hukum, tetapi juga sebagai tanggung jawab moral negara dalam melindungi kelompok yang paling rentan di masyarakat. Respons institusional yang cepat, terkoordinasi, dan berbasis standar yang jelas menjadi prasyarat mutlak bagi efektivitas penanganan kasus-kasus semacam ini.

Di Indonesia, tanggung jawab penanganan KDRT secara kelembagaan diemban oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. Kerangka regulasi ini diperkuat oleh berbagai peraturan turunan yang mewajibkan pemerintah daerah menyediakan layanan terpadu bagi korban kekerasan, mulai dari pendampingan hukum, konseling psikologis, hingga rehabilitasi sosial. Kementerian PPPA RI (2022) menegaskan bahwa efektivitas layanan perlindungan perempuan dan anak sangat ditentukan oleh kapasitas kelembagaan dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit pelaksana di daerah. Dengan demikian, kinerja pegawai pada instansi seperti DP3AD bukan semata persoalan administratif, melainkan memiliki implikasi langsung terhadap keselamatan dan pemulihan korban.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Daerah (DP3AD) Provinsi Sulawesi Utara merupakan salah satu instansi strategis yang secara langsung berhadapan dengan persoalan KDRT di wilayahnya. Kedudukan, susunan organisasi, serta tugas dan fungsi DP3AD diatur secara eksplisit dalam Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 12 Tahun 2022. Dalam peraturan tersebut, DP3AD diberi mandat untuk membantu Gubernur menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, termasuk penanganan kasus kekerasan. Namun demikian, data kinerja tiga tahun terakhir menunjukkan kondisi yang belum menggembirakan. Pada tahun 2023, hanya 46% dari 306 kasus yang berhasil diselesaikan; angka ini membaik menjadi 68% pada tahun 2024 dari 203 kasus, namun kembali turun menjadi 62% pada tahun 2025 dari 222 kasus yang ditangani. Fluktuasi capaian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja yang terjadi belum ditopang oleh perbaikan sistemik yang berkelanjutan.

Kondisi fluktuatif dalam penyelesaian kasus KDRT tersebut tidak dapat dilepaskan dari

berbagai faktor penghambat kinerja yang bersifat struktural. Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa kinerja pegawai dalam organisasi publik dipengaruhi secara simultan oleh faktor internal seperti kompetensi, motivasi, dan disiplin, serta faktor eksternal seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, dan ketersediaan sumber daya. Supit (2023) dalam penelitiannya terhadap organisasi pemerintah daerah di Sulawesi Utara menemukan bahwa rendahnya kompetensi teknis, lemahnya motivasi kerja, dan kurangnya pengawasan manajerial merupakan hambatan yang paling konsisten ditemukan dalam berbagai instansi publik di Indonesia. Sementara itu, Prayuda et al. (2021) menegaskan bahwa pemerintah daerah umumnya menghadapi kendala serius dalam hal keterbatasan SDM terlatih dan koordinasi antarlembaga yang belum optimal, khususnya dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Kombinasi dari berbagai faktor ini secara kumulatif berkontribusi terhadap rendahnya produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada korban.

Dari perspektif teori kinerja, kajian tentang produktivitas, kualitas pelayanan, dan tanggung jawab pegawai dalam organisasi publik telah banyak menjadi perhatian para akademisi dan praktisi administrasi publik. Bernardin dan Russell (2006) memperkenalkan kerangka pengukuran kinerja yang mencakup enam dimensi, di mana produktivitas, kualitas, dan tanggung jawab menjadi tiga di antaranya yang paling relevan dalam konteks pelayanan publik. Van der Voet dan Steijn (2023) menambahkan bahwa kejelasan peran dan kemampuan berkolaborasi antarpegawai merupakan prediktor kuat bagi efektivitas kinerja dalam organisasi sektor publik. Yaseen et al. (2025) dalam kajiannya terhadap sektor publik di berbagai negara menemukan bahwa tingkat tanggung jawab pegawai berkorelasi positif dengan derajat otonomi, kepercayaan manajerial, dan kejelasan pembagian peran dalam organisasi. Kerangka teoritis ini memberikan landasan analitik yang kuat untuk memahami dan mengevaluasi kinerja pegawai DP3AD dalam menangani kasus KDRT.

Meskipun sejumlah penelitian telah mengkaji kinerja instansi pelayanan publik di Indonesia, kajian yang secara spesifik menganalisis kinerja pegawai dalam konteks penanganan KDRT di tingkat provinsi masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian yang ada cenderung berfokus pada aspek kebijakan perlindungan perempuan secara umum, tanpa menelaah secara mendalam bagaimana dimensi produktivitas, kualitas pelayanan, dan tanggung jawab beroperasi dalam praktik penanganan kasus di lapangan. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan analisis data kinerja kuantitatif dengan eksplorasi kualitatif mendalam terhadap faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi capaian tersebut. Kesenjangan penelitian inilah yang menjadi titik tolak dan justifikasi akademis bagi penelitian ini untuk hadir sebagai kontribusi yang berbeda dan lebih komprehensif dalam literatur administrasi publik dan kebijakan perlindungan perempuan di Indonesia.

Urgensi penelitian ini semakin menguat mengingat posisi strategis DP3AD sebagai lembaga garda terdepan dalam perlindungan korban KDRT. Ketidakefektifan kinerja lembaga ini bukan sekadar persoalan administratif, melainkan berdampak langsung pada keselamatan, hak, dan pemulihan para korban yang membutuhkan bantuan segera. Moore (2020) dalam kerangka public value management menegaskan bahwa legitimasi organisasi publik sangat ditentukan oleh kemampuannya menciptakan nilai bagi masyarakat yang dilayaninya, khususnya bagi kelompok yang paling rentan. Siwij (2018) juga menekankan bahwa kualitas kepemimpinan dan responsivitas organisasi berkorelasi langsung dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diterima. Dalam konteks ini, mengidentifikasi akar permasalahan kinerja DP3AD dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang berbasis bukti menjadi sebuah kebutuhan yang tidak bisa ditunda, baik dari sisi akademis maupun dari sisi kebijakan publik.

Penelitian ini secara khusus mengadopsi kerangka analisis kinerja yang diadaptasi dari teori Bernardin dan Russell (2006), dengan memfokuskan kajian pada tiga indikator utama yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, dan tanggung jawab. Pemilihan ketiga indikator ini didasarkan pada relevansinya yang tinggi dalam menggambarkan kinerja organisasi pelayanan

publik secara komprehensif, sekaligus kesesuaiannya dengan indikator kinerja yang ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 12 Tahun 2022. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga mampu mengungkap keterkaitan antar dimensi kinerja dan implikasinya terhadap kualitas layanan yang diterima oleh korban KDRT. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menghasilkan pemahaman yang lebih utuh dan berbasis data tentang kondisi aktual kinerja pegawai DP3AD Provinsi Sulawesi Utara.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai DP3AD Provinsi Sulawesi Utara dalam penanganan kasus KDRT berdasarkan tiga dimensi utama yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, dan tanggung jawab, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap capaian kinerja tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian kinerja organisasi publik dalam konteks layanan perlindungan perempuan dan anak, serta memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi kebijakan yang dapat diterapkan oleh DP3AD Provinsi Sulawesi Utara maupun instansi serupa di daerah lain dalam upaya meningkatkan kualitas penanganan kasus KDRT secara berkelanjutan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa permasalahan kinerja pegawai dalam penanganan kasus KDRT merupakan fenomena sosial yang kompleks dan tidak dapat dipahami secara memadai hanya melalui angka statistik semata. Tumbel (2023) menjelaskan bahwa penelitian administrasi adalah suatu proses pencarian data dan fakta yang dilakukan secara sistematis, logis, dan empiris untuk memecahkan masalah-masalah organisasi, manajemen, dan pelayanan publik guna melahirkan kebijakan yang lebih efektif. Sejalan dengan itu, Creswell dan Creswell (2018) menegaskan bahwa pendekatan kualitatif deskriptif tepat digunakan ketika peneliti bermaksud memahami makna, proses, dan konteks dari suatu fenomena secara mendalam sebagaimana adanya di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Daerah (DP3AD) Provinsi Sulawesi Utara.

Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yakni dengan memilih informan yang benar-benar memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terhadap fokus penelitian. Sugiyono (2022) menegaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan bukan bertujuan untuk keterwakilan statistik, melainkan untuk memperoleh kedalaman informasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, pegawai yang secara langsung menangani kasus KDRT, serta masyarakat yang pernah menerima layanan penanganan kasus dari DP3AD. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik yang saling melengkapi, yaitu wawancara mendalam untuk menggali persepsi dan pengalaman informan, observasi langsung di lapangan untuk mengamati proses kerja secara nyata, serta studi dokumentasi terhadap laporan kinerja, data kasus, dan regulasi yang berlaku di instansi tersebut.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif model interaktif yang dikembangkan oleh Miles et al. (2014), yang mencakup tiga tahapan berurutan yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara induktif. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan informasi yang relevan dengan tiga indikator kinerja yang menjadi fokus kajian, yakni produktivitas, kualitas pelayanan, dan tanggung jawab. Penyajian data disusun dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis untuk memudahkan interpretasi dan pengambilan kesimpulan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang berbeda, serta triangulasi teknik, yakni dengan mengkonfirmasi temuan

wawancara melalui hasil observasi dan dokumentasi. Lincoln dan Guba (1985) menegaskan bahwa triangulasi merupakan strategi yang paling efektif untuk memastikan kredibilitas dan konsistensi temuan dalam penelitian kualitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan melalui serangkaian observasi lapangan, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi di Kantor DP3AD Provinsi Sulawesi Utara. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif deskriptif dengan mengacu pada tiga indikator kinerja yang diadaptasi dari teori Bernardin dan Russell (2006), yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, dan tanggung jawab. Ketiga indikator ini dipilih karena relevansinya dalam menggambarkan kinerja organisasi pelayanan publik secara menyeluruh, sekaligus mampu mengidentifikasi titik-titik kelemahan yang bersifat struktural maupun individual.

Produktivitas Pegawai dalam Penanganan Kasus KDRT

Produktivitas merupakan indikator utama yang mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam menghasilkan output secara konsisten sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Mangkunegara (2017) menegaskan bahwa produktivitas pegawai tidak semata ditentukan oleh kapasitas individual, melainkan juga oleh ketersediaan sumber daya, kejelasan peran, dan kondisi lingkungan kerja yang mendukung. Dalam konteks organisasi publik, produktivitas sering kali dipahami secara sempit sebagai pencapaian angka, padahal sesungguhnya ia merupakan cerminan dari kematangan sistem kerja yang telah terbangun secara institusional.

Data kinerja DP3AD Provinsi Sulawesi Utara selama tiga tahun terakhir memperlihatkan pola yang berfluktuasi dan belum mencapai target yang ditetapkan. Pada tahun 2023, dari 306 kasus yang masuk, hanya 150 kasus atau sekitar 46% yang berhasil diselesaikan. Tahun 2024 menunjukkan peningkatan menjadi 68% dari 203 kasus, namun angka ini kembali menurun menjadi 62% pada tahun 2025 dari 222 kasus yang ditangani. Fluktuasi ini tidak dapat ditafsirkan sebagai dinamika biasa, melainkan mengindikasikan ketiadaan sistem kerja yang stabil dan terstandarisasi dalam proses penanganan kasus.

Tabel 1. Data Kinerja Penanganan Kasus KDRT DP3AD Provinsi Sulawesi Utara (2023–2025)

No	Tahun	Jumlah Kasus	Kasus Selesai (Target 100%)	Realisasi (%)
1	2023	306	150	46%
2	2024	203	140	68%
3	2025	222	138	62%

Sumber: Data DP3AD Provinsi Sulawesi Utara, diolah peneliti (2026)

Salah satu faktor paling mendasar yang menghambat produktivitas adalah ketidakseimbangan antara volume kasus dengan ketersediaan sumber daya manusia. UPTD PPA hanya memiliki tujuh petugas aktif untuk menangani seluruh laporan kasus yang masuk di wilayah Provinsi Sulawesi Utara. Kondisi ini menciptakan beban kerja yang tidak proporsional, yang pada gilirannya berdampak pada penurunan motivasi dan kualitas penanganan. Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa beban kerja yang melampaui kapasitas pegawai secara konsisten akan menggerus baik kualitas maupun kuantitas output yang dihasilkan.

Van der Voet dan Steijn (2023) menemukan bahwa kinerja dalam organisasi publik sangat dipengaruhi oleh kejelasan peran dan kemampuan kolaborasi antarunit. Temuan ini

relevan dengan kondisi di DP3AD, di mana ketidakjelasan pembagian tugas antarpegawai kerap menyebabkan duplikasi pekerjaan di satu sisi dan kekosongan tanggung jawab di sisi lain. Kondisi demikian tidak hanya memengaruhi efisiensi kerja, tetapi juga menurunkan akuntabilitas institusional secara keseluruhan.

Prayuda et al. (2021) mengidentifikasi bahwa banyak pemerintah daerah menghadapi kendala serupa berupa keterbatasan SDM terlatih dan lemahnya koordinasi antarlembaga dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa persoalan produktivitas di DP3AD bukan semata persoalan teknis individual, melainkan merupakan cerminan dari tantangan struktural yang lebih luas dalam tata kelola perlindungan perempuan dan anak di Indonesia.

Upaya peningkatan produktivitas memerlukan pendekatan yang tidak bersifat parsial. Penambahan personel yang kompeten, redistribusi beban kerja yang lebih proporsional, pemanfaatan teknologi informasi untuk pemantauan progres kasus secara real-time, serta program pelatihan spesialisasi bagi petugas merupakan langkah-langkah yang perlu diprioritaskan. Tanpa intervensi sistemik yang terencana, peningkatan produktivitas yang terjadi hanya akan bersifat sementara dan tidak akan menghasilkan perubahan yang berkelanjutan.

Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Penanganan Kasus KDRT

Kualitas pelayanan merupakan dimensi kinerja yang mengukur sejauh mana proses maupun hasil pelaksanaan kegiatan mendekati standar yang telah ditetapkan serta mampu memenuhi ekspektasi penerima layanan. Bernardin dan Russell (2006) menegaskan bahwa kualitas bukan hanya soal kepatuhan prosedural, melainkan juga tentang kemampuan organisasi menghadirkan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan berpihak pada kepentingan pengguna. Dalam konteks penanganan KDRT, kualitas pelayanan memiliki dimensi yang jauh lebih kritis karena berkaitan langsung dengan keselamatan dan pemulihan korban.

Temuan penelitian mengungkap beberapa kelemahan struktural dalam aspek kualitas pelayanan DP3AD. Keterlambatan dalam merespons dan menindaklanjuti laporan kasus menjadi keluhan yang paling sering disampaikan oleh penerima layanan. Tidak jarang korban harus menunggu dalam ketidakpastian akibat lambannya proses administratif, yang justru berpotensi memperburuk kondisi psikologis mereka. Hal ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang responsif dan berpihak pada kerentanan korban.

Inkonsistensi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) antarpegawai menjadi persoalan tersendiri yang memperparah kesenjangan kualitas layanan. Wibowo (2020) menegaskan bahwa dalam pelayanan kritis seperti penanganan kekerasan, ketepatan waktu dan keseragaman prosedur bukan sekadar tuntutan administratif, melainkan merupakan prasyarat bagi terciptanya rasa aman bagi korban. Inkonsistensi yang terjadi di lapangan sebagian besar disebabkan oleh tidak adanya mekanisme monitoring yang efektif dan berkesinambungan.

Persoalan koordinasi horizontal antarbidang turut menjadi faktor yang memperlemah integrasi layanan. Van der Voet dan Steijn (2023) menegaskan bahwa ketepatan waktu dan integrasi prosedur merupakan dua faktor kunci dalam menentukan efektivitas layanan publik. Di DP3AD, alur penanganan kasus yang seharusnya berjalan secara terintegrasi justru kerap terhenti akibat lemahnya komunikasi dan sinergi antarbidang, sehingga menciptakan fragmentasi dalam proses pelayanan yang merugikan korban.

Yaseen et al. (2025) menekankan bahwa dalam sektor publik, kualitas layanan tidak hanya diukur dari perspektif organisasi tetapi juga dari sudut pandang penerima layanan. Kompleksitas prosedur administratif yang dialami korban tidak hanya berdampak pada penurunan kepuasan, tetapi juga berpotensi menjadi hambatan psikologis bagi mereka yang membutuhkan pertolongan segera. Kenyataan ini menunjukkan bahwa reformasi prosedural

harus selalu menempatkan perspektif korban sebagai titik berangkat, bukan sekadar pemenuhan kewajiban administratif.

Lemahnya kualitas pelayanan juga berkaitan erat dengan keterbatasan kompetensi teknis sebagian pegawai dalam menangani kasus yang memiliki dimensi psikologis dan hukum yang kompleks. Tidak semua petugas memiliki latar belakang pendidikan atau pelatihan yang memadai untuk menangani korban KDRT secara holistik. Supit (2023) menemukan bahwa rendahnya kompetensi menjadi hambatan yang secara konsisten muncul dalam berbagai organisasi publik di Indonesia, termasuk dalam konteks pelayanan perlindungan perempuan dan anak.

Peningkatan kualitas pelayanan memerlukan intervensi yang menysasar beberapa titik sekaligus, mulai dari pembenahan SOP yang lebih aplikatif dan mudah dipahami, penguatan mekanisme monitoring penerapan prosedur, peningkatan kompetensi teknis pegawai melalui pelatihan berbasis kasus, hingga pembangunan sistem koordinasi antarbidang yang lebih terstruktur. Perubahan pada tataran prosedural harus diimbangi dengan perubahan kultur pelayanan yang menempatkan empati dan responsivitas sebagai nilai utama dalam setiap interaksi dengan korban.

Tanggung Jawab Pegawai dalam Penanganan Kasus KDRT

Tanggung jawab merupakan dimensi kinerja yang mencerminkan tingkat akuntabilitas dan komitmen individu pegawai dalam pelaksanaan tugas yang diembannya. Mangkunegara (2017) mendefinisikan tanggung jawab kerja sebagai kesediaan individu untuk melaksanakan seluruh kewajiban yang diamanatkan organisasi dengan penuh kesadaran dan sesuai dengan norma yang berlaku. Dimensi ini tidak hanya bersifat formal, melainkan juga menyentuh aspek internalisasi nilai-nilai profesionalisme yang menjadi fondasi perilaku kerja sehari-hari.

Hasil observasi dan wawancara menemukan variasi yang signifikan dalam tingkat disiplin dan kepatuhan pegawai DP3AD terhadap ketentuan yang berlaku. Terdapat pegawai yang menunjukkan dedikasi tinggi dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas, termasuk kesediaan bekerja di luar jam dinas demi memastikan keselamatan korban dalam situasi darurat. Namun di sisi lain, ditemukan pula kecenderungan sebagian pegawai untuk menunda penyelesaian tugas atau mengabaikan prosedur yang telah ditetapkan. Perbedaan ini mencerminkan ketidakmerataan internalisasi nilai profesionalisme dalam tubuh organisasi.

Perilaku yang melampaui kewajiban formal tersebut sejalan dengan konsep kontekstual performance yang dikemukakan oleh Yaseen et al. (2025), yaitu perilaku kerja yang mendukung efektivitas organisasi meski tidak selalu tercantum secara eksplisit dalam deskripsi jabatan formal. Keberadaan pegawai dengan profil semacam ini merupakan aset berharga yang perlu dikenali, diapresiasi, dan dijadikan teladan dalam pengembangan budaya organisasi. Sayangnya, tidak adanya sistem penghargaan yang adil dan konsisten membuat kontribusi mereka sering kali tidak mendapatkan pengakuan yang semestinya.

Yaseen et al. (2025) menemukan bahwa tingkat tanggung jawab pegawai berkorelasi positif dengan derajat otonomi, kepercayaan manajerial, dan kejelasan peran dalam organisasi. Di DP3AD, ketidakjelasan pembagian peran dan kewenangan antarpegawai diduga turut berkontribusi terhadap rendahnya konsistensi dalam pelaksanaan tanggung jawab. Ketika batas tugas antarpegawai tidak tegas, maka akuntabilitas menjadi kabur dan peluang untuk menghindari tanggung jawab menjadi lebih terbuka.

Faktor kepemimpinan memiliki peran yang tidak dapat diabaikan dalam membentuk tanggung jawab pegawai. Siwij (2018) menegaskan bahwa pemimpin yang mampu mengarahkan, memotivasi, dan mengawasi bawahannya secara efektif akan menghasilkan kinerja organisasi yang lebih baik. Di lapangan, variasi kualitas kepemimpinan antarbidang di DP3AD berdampak langsung pada konsistensi perilaku bertanggung jawab pegawai di bawah

koordinasinya. Kepemimpinan yang lemah menciptakan ruang bagi tumbuhnya sikap permisif terhadap kelalaian tugas.

Budaya organisasi yang belum sepenuhnya mendukung profesionalisme juga menjadi faktor yang menghambat penguatan dimensi tanggung jawab. Supit (2023) mengidentifikasi bahwa lemahnya motivasi dan kurangnya pengawasan merupakan dua faktor penghambat utama yang secara konsisten ditemukan dalam organisasi publik di Indonesia. Kondisi ini memperlihatkan bahwa persoalan tanggung jawab pegawai bukan semata persoalan karakter individual, melainkan juga merupakan produk dari ekosistem organisasi yang membentuk dan mempengaruhi perilaku kerja tersebut.

Penguatan dimensi tanggung jawab memerlukan pendekatan yang bersifat multidimensi. Di satu sisi, diperlukan pembenahan regulasi internal yang lebih tegas dan konsisten dalam menegakkan disiplin. Di sisi lain, pengembangan sistem penghargaan berbasis kinerja, penguatan peran kepemimpinan dalam fungsi pengawasan, serta pembangunan budaya kerja yang mengedepankan akuntabilitas dan empati perlu dijalankan secara bersamaan. Tanggung jawab yang sejati hanya dapat tumbuh dalam lingkungan organisasi yang secara aktif memelihara nilai-nilai tersebut.

Keterkaitan Antar Indikator dan Implikasi Kebijakan

Analisis terhadap ketiga indikator kinerja mengungkap adanya interdependensi yang kuat di antara ketiganya. Produktivitas yang rendah tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan resultante dari kualitas pelayanan yang belum optimal dan tanggung jawab pegawai yang masih memerlukan penguatan. Kelemahan pada koordinasi antarbidang, misalnya, secara bersamaan memengaruhi produktivitas dalam bentuk penumpukan kasus, kualitas pelayanan dalam bentuk keterlambatan penanganan, sekaligus tanggung jawab dalam bentuk kaburnya akuntabilitas antarunit.

Temuan penelitian secara keseluruhan mendukung kesimpulan bahwa kinerja pegawai DP3AD Provinsi Sulawesi Utara dalam penanganan kasus KDRT belum berjalan secara optimal. Kondisi ini merupakan akumulasi dari beberapa faktor yang saling berkaitan, yaitu keterbatasan kuantitatif dan kualitatif SDM, lemahnya sistem koordinasi internal, inkonsistensi penerapan SOP, serta belum optimalnya fungsi pengawasan manajerial. Supit (2023) menemukan bahwa faktor-faktor serupa secara konsisten muncul sebagai hambatan utama kinerja dalam berbagai organisasi publik di Indonesia, sehingga memperkuat kesimpulan bahwa persoalan yang dihadapi DP3AD merupakan bagian dari tantangan sistemik yang lebih luas.

Moore (2020) dalam kerangka public value management menekankan bahwa keberhasilan organisasi publik bergantung pada kemampuannya mengintegrasikan kapasitas internal dengan responsivitas terhadap kebutuhan publik. Perspektif ini relevan untuk memahami kondisi DP3AD, di mana ketiga indikator kinerja yang diteliti pada dasarnya mencerminkan sejauh mana organisasi mampu memenuhi nilai publik, khususnya dalam hal perlindungan dan pemulihan korban KDRT. Ketika kapasitas internal lemah, nilai publik yang seharusnya diwujudkan pun menjadi tereduksi.

Pola interdependensi antar indikator ini mengisyaratkan bahwa perbaikan yang dilakukan secara parsial tidak akan menghasilkan perubahan yang signifikan. Intervensi pada satu aspek tanpa disertai perbaikan pada aspek lain justru berisiko menciptakan ketidakseimbangan baru yang mengganggu stabilitas kinerja organisasi. Van der Voet dan Steijn (2023) menegaskan pentingnya pendekatan kolaboratif dan berbasis sistem dalam reformasi organisasi publik, terutama yang bergerak di bidang layanan kemanusiaan dengan tingkat kompleksitas tinggi seperti penanganan KDRT.

Dari perspektif kebijakan, diperlukan agenda reformasi yang bersifat komprehensif dan memiliki peta jalan yang jelas. Prioritas pertama adalah program pengembangan kompetensi SDM yang terencana dan berbasis kebutuhan lapangan, bukan sekadar pelatihan seremonial yang tidak berdampak nyata pada kapasitas kerja. Kedua, penguatan sistem koordinasi berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi alur kerja dan meminimalisir fragmentasi penanganan kasus perlu segera diwujudkan sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik.

Prioritas ketiga adalah reformasi sistem pengawasan internal yang lebih transparan, konsisten, dan berorientasi pada hasil kerja nyata. Yaseen et al. (2025) menegaskan bahwa pengawasan yang efektif bukan hanya soal mekanisme kontrol formal, tetapi juga tentang membangun iklim kepercayaan dan akuntabilitas di antara seluruh pegawai. Tanpa perubahan pada tataran pengawasan, inkonsistensi perilaku kerja akan terus menjadi hambatan yang sulit diatasi meskipun berbagai regulasi teknis telah diperbarui.

Prioritas keempat adalah pengembangan budaya organisasi yang secara aktif mendorong profesionalisme, empati, dan akuntabilitas sebagai nilai-nilai yang hidup dalam praktik kerja sehari-hari, bukan sekadar tertulis dalam dokumen visi misi. Prayuda et al. (2021) mengingatkan bahwa dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, kualitas kinerja tidak dapat dilepaskan dari kualitas manusia yang melaksanakannya. Oleh karena itu, investasi pada sumber daya manusia harus menjadi prioritas utama dan berkelanjutan, sebagai fondasi dari seluruh upaya peningkatan kinerja organisasi DP3AD.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa kinerja pegawai Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Daerah Provinsi Sulawesi Utara dalam penanganan kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga belum mencapai tingkat yang optimal. Ketiga dimensi kinerja yang dikaji, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, dan tanggung jawab, secara bersamaan menunjukkan kelemahan yang saling berkaitan dan tidak dapat diselesaikan secara terpisah. Data penyelesaian kasus selama tiga tahun terakhir yang bergerak fluktuatif antara 46% hingga 68% menjadi bukti konkret bahwa sistem kerja yang stabil dan terstandarisasi belum sepenuhnya terwujud dalam praktik penanganan kasus di lapangan.

Dari sisi produktivitas, ketidakseimbangan antara volume kasus yang terus masuk dengan ketersediaan SDM yang sangat terbatas menjadi hambatan utama yang bersifat struktural. UPTD PPA hanya didukung oleh tujuh petugas aktif untuk menangani seluruh wilayah provinsi, sehingga beban kerja yang tidak proporsional ini tidak hanya menekan output kuantitatif, tetapi juga berdampak pada kualitas setiap proses penanganan. Kondisi ini diperparah oleh belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu pemantauan dan koordinasi kasus secara efisien.

Pada dimensi kualitas pelayanan, penelitian menemukan tiga titik lemah yang saling memperkuat satu sama lain, yaitu keterlambatan respons terhadap laporan kasus, inkonsistensi penerapan SOP antarpegawai, serta lemahnya koordinasi horizontal antarbidang dalam lingkungan internal organisasi. Ketiga kelemahan ini menciptakan fragmentasi dalam alur penanganan yang pada akhirnya merugikan korban, baik dari sisi waktu maupun dari sisi kualitas perlindungan yang mereka terima. Ketidadaan mekanisme monitoring yang efektif menjadikan inkonsistensi prosedural sulit untuk dideteksi dan dikoreksi secara tepat waktu.

Sementara itu, dimensi tanggung jawab memperlihatkan variasi yang cukup mencolok antarpegawai. Sebagian pegawai menunjukkan dedikasi yang melampaui kewajiban formal, sementara sebagian lainnya masih menampilkan pola kerja yang kurang disiplin dan tidak konsisten dalam mematuhi prosedur yang berlaku. Variasi ini mencerminkan belum meratanya internalisasi nilai-nilai profesionalisme dalam budaya organisasi, yang sebagian besar

dipengaruhi oleh lemahnya fungsi pengawasan manajerial dan ketidakjelasan pembagian peran antarpegawai.

Secara keseluruhan, persoalan kinerja yang dihadapi DP3AD Provinsi Sulawesi Utara bukan merupakan fenomena yang berdiri sendiri. Persoalan ini merupakan cerminan dari tantangan sistemik yang lebih luas, mencakup keterbatasan kapasitas kelembagaan, lemahnya ekosistem pengawasan, dan budaya organisasi yang belum sepenuhnya berorientasi pada profesionalisme dan pelayanan prima. Faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dan membentuk sebuah pola yang tidak dapat diatasi hanya dengan intervensi tunggal atau perubahan regulasi semata.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan empat agenda strategis yang perlu dijalankan secara bersamaan. Pertama, penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM secara berkala dan berbasis kebutuhan nyata di lapangan. Kedua, reformasi sistem pengawasan internal yang lebih transparan, konsisten, dan berorientasi pada hasil, bukan sekadar pemenuhan laporan administratif. Ketiga, optimalisasi koordinasi lintas bidang melalui pembentukan sistem manajemen kasus yang terintegrasi dan didukung teknologi informasi. Keempat, pengembangan budaya kerja organisasi yang secara aktif menumbuhkan profesionalisme, empati, dan akuntabilitas sebagai nilai-nilai yang hidup dalam praktik kerja sehari-hari.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal cakupan wilayah dan periode waktu pengamatan yang relatif pendek. Studi lanjutan dengan pendekatan komparatif antardaerah atau dengan metode campuran kuantitatif-kualitatif sangat disarankan untuk menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang konstruktif bagi pengambil kebijakan di tingkat provinsi dalam merancang strategi peningkatan kinerja pelayanan perlindungan perempuan dan anak yang lebih efektif dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2006). *Human resource management: An experiential approach* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2022). *Laporan tahunan kekerasan terhadap perempuan dan anak*. Kementerian PPPA RI.
- Komnas Perempuan. (2023). *Catatan tahunan kekerasan terhadap perempuan 2023*. Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan* (14th ed.). Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moore, M. H. (2020). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Strokosch, K. (2022). Co-production and the co-creation of value in public services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, 24(4), 519–536.

- Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 12 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Utara.
- Prayuda, R., Frinaldi, A., & Hendri, N. (2021). Accountability of regional government in handling violence against women and children. *Journal of Governance and Public Policy*, 8(1), 45–60.
- Siwiji, D. S. R. (2018). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja kepemimpinan Kepala Desa Lalow Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila dan Kewarganegaraan*, 2(2), 1–10.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D* (3rd ed.). Alfabeta.
- Supit, B. F. (2023). Implementation of Government Regulation No. 53 of 2010 concerning civil servant discipline in the Finance, Asset, and Revenue Management Office of Minahasa Regency. *Technium Social Sciences Journal*, 40, 11–22.
- Supit, B. F., & Pangalila, T. (2025). Kompetensi Digital dan Kinerja Aparatur Sipil Negara di Era Birokrasi Berbasis Digital. *Konstruksi Sosial: Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*, 5(3), 102-112.
- Tumbel, G. H. (2023). *Metode penelitian administrasi*. Tangguh Denara Jaya.
- Tumbel, G. H. (2023). *Teori administrasi publik*. Lakeisha.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.
- Van der Voet, J., & Steijn, B. (2023). Role perceptions, collaboration and performance in public organizations. *Public Management Review*, 25(3), 456–475.
- Wibowo. (2020). *Manajemen kinerja* (Edisi Revisi). Rajawali Pers.
- World Health Organization. (2021). *Violence against women prevalence estimates, 2018: Global, regional and national prevalence estimates for intimate partner violence against women and global and regional prevalence estimates for non-partner sexual violence against women*. WHO Press.
- Yaseen, A., Bakhsh, K., & Waseem, M. (2025). Enhancing employee performance in the public sector: The role of autonomy, managerial trust, and role clarity. *International Journal of Public Administration*, 48(2), 134–150.