



Evaluasi Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak di Bawah Umur (Studi Kasus Dinas Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak Kota Palembang 2025)

Adryan Maulana^{1*}, Dwiki Adi Putra², Doris Febriyanti³

¹⁻³Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri Palembang, Indonesia

E-mail: adryanmaulana636@gmail.com¹, dwiki@uigm.ac.id², dorishakiki@uigm.ac.id³

*Penulis Korespondensi: adryanmaulana636@gmail.com

Abstract. *This study aims to comprehensively evaluate the reporting services for violence against minors at the Palembang City Women's Empowerment and Child Protection Agency (DPPPA) in 2025 through the Regional Technical Implementation Unit for Women and Child Protection (UPTD PPA). Employing a qualitative descriptive method structured around Daniel L. Stufflebeam's CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model, data were gathered through in-depth interviews with UPTD PPA officials, reporters, and the general public, as well as institutional document analysis. The findings indicate that in the Context aspect, service objectives align with child protection needs, although public awareness regarding reporting mechanisms remains uneven; in the Input aspect, DPPPA is supported by competent personnel, PUSPAGA psychological services, physical and online platforms, and clear SOPs, yet UPTD PPA lacks independent budget management; in the Process aspect, service execution is responsive and adaptive via mediation or legal routes involving community leaders and NGOs, though public outreach and case progress transparency require improvement; and in the Product aspect, the service delivers positive outcomes such as direct advocacy, information clarity, and heightened public trust, even though overall effectiveness is not yet fully maximized. This study recommends expanding public outreach, strengthening human resource capacity, granting budget autonomy, and ensuring continuous updates on case progress.*

Keywords: *Child Abuse Reporting; CIPP Evaluation Model; DPPPA Palembang City; Service Evaluation; Violence Against Children.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Palembang tahun 2025 melalui Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA). Menggunakan metode kualitatif deskriptif dan kerangka teori evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) Daniel L. Stufflebeam, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak UPTD PPA (Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak), pelapor, dan masyarakat, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *Context*, tujuan pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan perlindungan anak meskipun pemahaman masyarakat mengenai alur pelaporan masih belum merata; pada aspek *Input*, DPPPA telah didukung SDM kompeten, jejaring psikolog PUSPAGA, sarana fisik dan digital, serta SOP yang jelas, namun UPTD belum memiliki kemandirian pengelolaan anggaran; pada aspek *Process*, pelayanan berjalan responsif dan adaptif sesuai SOP baik jalur mediasi maupun hukum dengan melibatkan tokoh masyarakat dan LSM, meski intensitas sosialisasi dan keterbukaan informasi perkembangan kasus perlu ditingkatkan; serta pada aspek *Product*, layanan memberikan dampak positif berupa pendampingan langsung, kepastian informasi, dan peningkatan rasa aman masyarakat, kendati efektivitasnya belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini merekomendasikan perlunya sosialisasi yang masif, penguatan kapasitas SDM, kemandirian anggaran UPTD, dan transparansi komunikasi penanganan kasus secara berkelanjutan.

Kata Kunci: DPPPA Kota Palembang; Evaluasi Pelayanan; Kekerasan Anak; Model Evaluasi CIPP; Pelaporan Kekerasan Anak.

1. LATAR BELAKANG

Kekerasan terhadap anak merupakan salah satu permasalahan sosial dan hak asasi manusia yang serius di Indonesia. Tren pelaporan dan penanganan kasus kekerasan terhadap anak menunjukkan peningkatan jumlah kasus selama beberapa tahun terakhir, sehingga menuntut keberfungsian layanan publik yang responsif, mudah diakses, dan berjalan sesuai kerangka hukum perlindungan anak. Namun, hambatan dalam akses pelayanan, koordinasi

antar-institusi, dan kualitas layanan pendampingan tetap menjadi isu yang berulang (Putri et al., 2024).

Kekerasan berbasis gender, khususnya kekerasan seksual, menuntut perhatian mendalam karena merupakan ancaman nyata yang dapat membahayakan keselamatan korban terutama bagi anak perempuan. Status identitas anak dalam masyarakat menempatkan mereka pada posisi yang rentan, terutama dalam kondisi darurat. Tingginya tingkat ketergantungan dan minimnya pengalaman hidup membuat anak-anak mudah dimanipulasi serta sulit menentukan sikap atas tubuh mereka sendiri. Ketidakmampuan mereka untuk memahami sifat dasar tindakan seksual dan memberikan persetujuan secara mandiri menjadikan mereka sasaran empuk eksploitasi yang lebih besar daripada orang dewasa (Dania, 2020).

Salah satu laporan pengaduan yang tercatat pada situs resmi dinas provinsi menunjukkan adanya keluhan masyarakat terhadap lambatnya tindak lanjut pelaporan kekerasan terhadap anak. Namun, pengaduan tersebut berakhir ditutup oleh UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) tanpa adanya tindak lanjut yang jelas. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan pelaporan belum berjalan secara berkelanjutan dan responsif, bahkan ketika laporan yang disampaikan berkaitan dengan kasus kekerasan anak yang bersifat serius dan membutuhkan penanganan segera (Jateng, 2025).

Pemerintah sudah selayaknya memberikan perhatian terhadap perlindungan anak karena amanat Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 B (2) menyatakan bahwa “Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh kembang, serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi”. Undang-undang Perlindungan Anak UU No. 23 Tahun 2002 Pasal 13 (1) menyatakan “Setiap anak selama dalam pengasuhan orang tua, wali atau pihak lain manapun yang bertanggung jawab atas pengasuhan berhak mendapat perlindungan dari perlakuan diskriminasi, eksploitasi baik ekonomi maupun seksual, penelantaran, kekejaman, kekerasan, dan penganiayaan, ketidakadilan dan perlakuan salah lainnya”. Pasal 59 menyatakan bahwa “Pemerintah dan lembaga negara lainnya berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan khusus kepada anak”.

Kekerasan terhadap anak adalah bentuk kejahatan yang sangat mengkhawatirkan dan memberikan dampak jangka panjang yang serius pada para korban. Kasus kekerasan seksual di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya, dengan korbannya bukan hanya orang dewasa tetapi sudah merambah ke remaja, anak-anak, dan bahkan balita saat ini (Poerwadi et al., 2017). Menurut data dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA), pada tahun 2022-2025 tingkat kekerasan terhadap anak di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan. Menurut data dari SIMFONI PPA, pada tahun 2025 terhitung dari

tanggal 01 Januari 2025 hingga 19 Oktober 2025 angka kekerasan pada anak telah mencapai 25.424 anak. Bentuk kekerasan yang sering terjadi adalah kekerasan seksual, psikis dan fisik pada anak-anak.

Masalah kekerasan terhadap anak merupakan isu serius yang sedang dihadapi oleh Indonesia dan melibatkan seluruh provinsi, termasuk Kota Palembang di Provinsi Sumatera Selatan. Pada tahun 2022 tercatat 59 kasus, tahun 2023 31 kasus, tahun 2024 21 korban, dan tahun 2025 36 kasus yang tercatat. Bentuk kekerasan yang terjadi didominasi oleh kekerasan seksual dan kekerasan fisik yang tersebar di berbagai wilayah di Kota Palembang. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap anak di Kota Palembang belum berjalan secara optimal, terutama dalam hal pelaporan, pendampingan korban, dan koordinasi antarinstansi terkait.

Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak telah menegaskan bahwa setiap anak berhak mendapatkan perlindungan dari segala bentuk kekerasan, eksploitasi, penelantaran, dan diskriminasi. Di tingkat daerah, peran Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) menjadi sangat penting dalam mengoordinasikan kebijakan, program, serta layanan perlindungan anak yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kekerasan terhadap anak di tingkat lokal, termasuk di Kota Palembang, merupakan isu serius yang membutuhkan perhatian akademik dan kebijakan khusus karena pola, penyebab, dan mekanisme penanganannya sering berbeda dengan kasus di wilayah lain. Penelitian-penelitian empiris menunjukkan bahwa kasus kekerasan anak di Palembang muncul dalam berbagai bentuk fisik, psikologis, verbal, hingga seksual dan terjadi baik di lingkungan keluarga, sekolah, maupun lembaga sosial seperti panti asuhan; kondisi ini menegaskan bahwa intervensi yang bersifat lokal dan lintas-sektor sangat diperlukan untuk memahami karakteristik masalah serta memperbaiki layanan perlindungan anak (Fahlevi et al., 2024). Evaluasi terhadap efektivitas layanan penanggulangan, seperti Pusat Terpadu Pelayanan Perempuan dan Anak (P2TP2A) di Kota Palembang, mengindikasikan adanya tantangan dalam hal koordinasi, sumber daya, dan akses korban terhadap layanan (Wagisri & Pusnita, 2022).

Kajian kebijakan dan studi tentang tata kelola kolaboratif antar-institusi di Sumatera Selatan menunjukkan bahwa penanganan kekerasan terhadap anak membutuhkan perbaikan mekanisme kolaborasi antar dinas pemerintah, penegak hukum, dan organisasi masyarakat sipil agar perlindungan dapat berjalan efektif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian yang memfokuskan pada karakteristik kekerasan anak di Kota Palembang serta evaluasi implementasi kebijakan lokal tidak hanya relevan secara akademis, tetapi juga krusial untuk

merancang intervensi pencegahan dan pemulihan yang kontekstual (Dalam Bangsa Ratu et al., 2025).

2. KAJIAN TEORITIS

Evaluasi CIPP

Evaluasi merupakan suatu proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan informasi guna menentukan sejauh mana suatu program, kebijakan, atau kegiatan telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Stufflebeam, maka evaluasi tidak hanya berfungsi untuk menilai keberhasilan suatu program, tetapi juga untuk memberikan masukan yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan dan perbaikan program di masa mendatang (Citiriani, 2025) Model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam pada tahun 1971 sebagai model evaluasi komprehensif yang berorientasi pada pengambilan keputusan (*decision oriented evaluation*). Stufflebeam (2003) menyatakan bahwa evaluasi bukan sekadar menilai hasil, tetapi memberikan informasi untuk memperbaiki dan mengembangkan program (Nurhayani, 2022).

Indikator Keberhasilan Teori Evaluasi CIPP

Indikator keberhasilan teori evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam (1971) meliputi *Context, Input, Process*, dan *Product*. Aspek *Context* menilai kesesuaian program dengan kebutuhan nyata masyarakat, termasuk aksesibilitas, keamanan, dan kejelasan mekanisme pelaporan kekerasan anak. Aspek *Input* menilai kesiapan sumber daya manusia, sarana prasarana, anggaran, regulasi, dan *Standard Operasional Procedur* (SOP) yang mendukung pelaksanaan layanan. Aspek *Process* menilai kualitas pelaksanaan program berdasarkan kecepatan respons, ketepatan prosedur, koordinasi lintas lembaga, monitoring, dan kemampuan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan korban. Sementara itu, aspek *Product* menilai pencapaian hasil dan manfaat program, seperti peningkatan laporan yang ditangani, penyelesaian kasus, keberhasilan pendampingan korban, terpenuhinya hak anak, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan terhadap lembaga. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak ditentukan oleh terpenuhinya seluruh komponen CIPP secara baik dan berkelanjutan (Nurani, 2023).

Relevansi Teori Evaluasi CIPP

Model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang di kembangkn oleh Daniel L. Stufflebeam sangat relevan digunakan dalam mengevaluasi pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak, mengingat isu kekerasan terhadap anak merupakan persoalan yang sangat kompleks dan multidimensi. Penanganan terhadap kekerasan terhadap anak tidak hanya

berkaitan dengan aspek-aspek hukum, tetapi juga menyangkut aspek sosial, psikologis, kelembagaan, serta tanggung jawab pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada anak. Oleh karena itu, evaluasi pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak memerlukan pendekatan yang komprehensif dan sistematis. Kekerasan terhadap anak tetap menjadi isu prioritas dalam konteks permasalahan sosial di Indonesia.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengevaluasi pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPA) Kota Palembang menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Lokasi penelitian berada di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Palembang, sedangkan waktu penelitian tidak dijelaskan secara spesifik dalam naskah. Unit analisis penelitian adalah pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak, dengan informan dipilih melalui teknik *purposive sampling* dan direncanakan berjumlah 10 orang, yang terdiri atas pihak Dinas/UPTD PPPA, masyarakat yang pernah melapor, masyarakat umum/akademisi, serta pihak terkait lainnya; apabila diperlukan, informan tambahan diperoleh melalui *snowball sampling*. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif pasif, dan dokumentasi berupa laporan pelayanan, catatan kasus, SOP, notulen, serta kebijakan terkait perlindungan anak. Data primer diperoleh dari wawancara dengan informan yang terlibat atau memiliki pengalaman dalam pelayanan pelaporan, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen resmi instansi dan sumber tertulis yang relevan. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif berdasarkan komponen evaluasi CIPP untuk menilai kesesuaian konteks, ketersediaan input, pelaksanaan proses, dan hasil pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Context (Konteks)

Menurut Stufflebeam, evaluasi konteks (*Context evaluation*) merupakan proses mengidentifikasi kebutuhan, permasalahan, peluang, serta kondisi lingkungan yang melatarbelakangi pelaksanaan suatu program atau layanan. Evaluasi konteks bertujuan untuk menilai sejauh mana tujuan program telah sesuai dengan kebutuhan sasaran yang ingin dicapai. Dalam model evaluasi CIPP, aspek konteks menjadi dasar penting karena memberikan

gambaran mengenai alasan suatu program dilaksanakan serta permasalahan yang ingin diselesaikan melalui program tersebut.

Pada penelitian ini, indikator *Context* digunakan untuk mengevaluasi pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur yang diselenggarakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Palembang. Melalui indikator ini, peneliti berupaya memahami kesesuaian antara tujuan pelayanan, kebutuhan masyarakat, serta berbagai permasalahan yang melatarbelakangi penyelenggaraan pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak. Konteks menjadi aspek yang penting karena pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak tidak hanya berfungsi sebagai sarana penerimaan laporan, tetapi juga sebagai upaya perlindungan anak yang bertujuan memberikan rasa aman, pendampingan, serta akses terhadap penanganan yang tepat bagi korban kekerasan. Oleh karena itu, evaluasi konteks diperlukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi permasalahan yang terjadi di Kota Palembang. Adapun sub-indikator pada indikator *Context* terdiri atas tiga aspek, yaitu tujuan pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak, sasaran pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak, dan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pelaporan. Ketiga sub-indikator tersebut digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai latar belakang pelaksanaan pelayanan sekaligus menjadi dasar dalam menilai efektivitas pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak yang dilaksanakan oleh DPPPA Kota Palembang.

Tujuan Pelayanan Program Pelaporan Kekerasan Terhadap Anak

Berbicara mengenai tujuan pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak, masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan mengharapkan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Palembang mampu memberikan pelayanan yang mudah diakses, cepat, dan responsif terhadap setiap laporan yang masuk. Pelayanan tersebut diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai sarana pengaduan, tetapi juga mampu memberikan perlindungan, pendampingan, serta tindak lanjut yang tepat bagi anak korban kekerasan. Selain itu, masyarakat mengharapkan pelayanan pelaporan yang diselenggarakan oleh DPPPA dapat memberikan rasa aman kepada pelapor maupun korban, menjamin kerahasiaan identitas, serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai mekanisme pelaporan kasus kekerasan terhadap anak. Harapan lainnya adalah tersedianya pelayanan yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga setiap kasus kekerasan terhadap anak dapat segera ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dengan menggunakan sub-indikator tujuan pelayanan, analisis pada penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana tujuan penyelenggaraan pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perlindungan anak di Kota Palembang. Sub-indikator ini juga digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan oleh DPPPA dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, pembahasan pada bagian ini menjadi penting untuk melihat relevansi tujuan pelayanan pelaporan dalam mendukung upaya perlindungan anak dari berbagai bentuk kekerasan.



Gambar 1. Pendampingan Pelaporan Terhadap Anak di Bawah Umur

Sumber : Instagram DPPPA Kota Palembang 2026

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak yang dilaksanakan oleh UPTD PPA Kota Palembang telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak hanya berfokus pada pendampingan hukum, tetapi juga memberikan ruang bagi penyelesaian melalui mediasi apabila dianggap lebih tepat oleh klien. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan pelayanan yang diberikan telah berupaya menjawab kebutuhan masyarakat dalam memperoleh perlindungan dan pemenuhan hak-hak anak secara optimal.

Sasaran Program Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak

Sasaran program merupakan kelompok atau pihak yang menjadi tujuan utama dari pelaksanaan suatu program atau pelayanan. Dalam model evaluasi *Context* yang dikemukakan oleh Daniel L. Stufflebeam, sasaran program menjadi salah satu aspek yang perlu dievaluasi untuk mengetahui apakah suatu program telah ditujukan kepada kelompok yang benar-benar membutuhkan serta sesuai dengan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Penetapan sasaran program yang tepat menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu pelayanan karena akan mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program serta manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks pelayanan pelaporan

kekerasan terhadap anak di bawah umur, sasaran program tidak hanya ditujukan kepada anak sebagai korban kekerasan, tetapi juga kepada keluarga korban, wali, masyarakat, tenaga pendidik, serta pihak lain yang mengetahui adanya dugaan tindak kekerasan terhadap anak. Hal ini dikarenakan dalam banyak kasus, korban yang masih berusia anak belum mampu melaporkan sendiri peristiwa yang dialaminya sehingga diperlukan keterlibatan orang tua, keluarga, maupun masyarakat sebagai pelapor. Oleh karena itu, pelayanan pelaporan yang diselenggarakan oleh UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Palembang dirancang agar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial, ekonomi, maupun latar belakang pelapor. Sasaran program yang luas tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan laporan apabila mengetahui adanya dugaan kekerasan terhadap anak. Dengan demikian, setiap laporan yang diterima dapat segera ditindaklanjuti melalui proses asesmen, pendampingan, serta koordinasi dengan instansi terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penetapan sasaran yang tepat juga menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan perlindungan terhadap anak sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam mencegah terjadinya kekerasan terhadap anak.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sasaran program pelayanan tidak dibatasi hanya kepada korban, tetapi juga mencakup seluruh masyarakat yang memiliki kepedulian terhadap perlindungan anak. Hal ini mencerminkan bahwa UPTD PPA Kota Palembang telah berupaya memberikan akses pelayanan yang terbuka sehingga masyarakat dapat berperan aktif dalam membantu mengungkap kasus-kasus kekerasan terhadap anak yang selama ini sering tidak dilaporkan.

Temuan penelitian juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah seorang pelapor yang pernah menggunakan layanan pelaporan kekerasan terhadap anak. Pelapor menyampaikan bahwa dirinya memperoleh pelayanan dengan baik sejak pertama kali datang menyampaikan laporan.

"Saya datang untuk melaporkan kejadian yang dialami anak kami. Petugas menerima laporan dengan baik, menjelaskan proses penanganannya, dan memberikan pendampingan selama proses berlangsung. Saya merasa pelayanan ini memang ditujukan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan." (Wawancara dengan Pelapor, Tahun 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sebagai sasaran program dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan yang dihadapi. Kemudahan dalam mengakses pelayanan memberikan rasa aman kepada masyarakat untuk melaporkan dugaan kekerasan terhadap anak sehingga proses penanganan dapat dilakukan lebih cepat. Kondisi tersebut juga menunjukkan bahwa sasaran program telah berjalan sesuai dengan tujuan pelayanan, yaitu

memberikan perlindungan kepada anak melalui keterlibatan aktif masyarakat dalam mekanisme pelaporan. Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi selama penelitian, masih ditemukan sebagian masyarakat yang belum mengetahui secara menyeluruh mengenai keberadaan layanan pelaporan serta mekanisme pelaporan yang disediakan oleh UPTD PPA Kota Palembang. Kurangnya informasi tersebut menyebabkan masih ada masyarakat yang memilih menyelesaikan permasalahan secara kekeluargaan atau melaporkan kasus kepada instansi lain sebelum akhirnya diarahkan ke UPTD PPA. Kondisi ini menunjukkan bahwa sasaran program memang telah ditetapkan secara tepat, namun penyebaran informasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan agar seluruh lapisan masyarakat memahami bahwa pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak dapat diakses secara mudah dan tanpa dipungut biaya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sasaran program pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur pada UPTD PPA Kota Palembang telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sasaran pelayanan meliputi anak sebagai korban kekerasan, keluarga korban, wali, guru, tetangga, maupun masyarakat yang mengetahui adanya dugaan tindak kekerasan terhadap anak. Penetapan sasaran yang luas ini menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada anak melalui pelayanan yang terbuka dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Namun demikian, agar tujuan program dapat tercapai secara lebih optimal, UPTD PPA Kota Palembang masih perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi dan penyebaran informasi mengenai mekanisme pelayanan pelaporan kepada masyarakat sehingga seluruh sasaran program benar-benar mengetahui keberadaan layanan tersebut dan memanfaatkannya ketika terjadi kasus kekerasan terhadap anak. Secara keseluruhan, berdasarkan indikator *Context* dalam model evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam, sasaran program pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur pada UPTD PPA Kota Palembang dapat dinilai telah sesuai dengan kebutuhan permasalahan yang ada. Program telah diarahkan kepada kelompok yang tepat, yaitu anak sebagai korban serta masyarakat yang berperan dalam proses pelaporan. Meskipun demikian, efektivitas pencapaian sasaran program masih memerlukan penguatan melalui peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar akses terhadap pelayanan perlindungan anak semakin luas dan tujuan program dapat tercapai secara optimal.

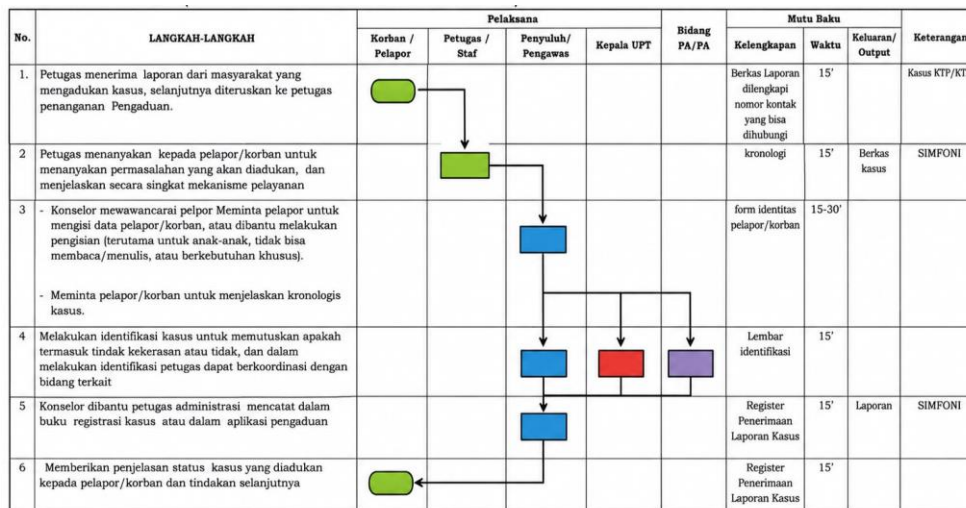
Permasalahan Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak di Bawah Umur

Permasalahan merupakan salah satu aspek penting dalam evaluasi *Context* menurut Daniel L. Stufflebeam. Identifikasi permasalahan dilakukan untuk mengetahui kondisi nyata yang melatarbelakangi pelaksanaan suatu program sekaligus menjadi dasar dalam menilai apakah program yang dilaksanakan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam penelitian ini, permasalahan yang dikaji berkaitan dengan berbagai hambatan yang masih dihadapi dalam pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur pada UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Palembang. Meskipun pelayanan pelaporan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang memerlukan perhatian. Permasalahan tersebut tidak hanya berasal dari internal penyelenggara pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti rendahnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pelaporan, keterlambatan pelaporan kasus, serta kondisi psikologis korban yang sering kali menghambat proses penanganan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bayu Burhan selaku Ketua UPTD PPA Kota Palembang, diketahui bahwa pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur dilaksanakan melalui mekanisme yang telah ditetapkan dalam *Standard Operasional Procedur* (SOP). Setiap petugas memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda sesuai dengan tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan laporan, pencatatan administrasi, pengelolaan data, asesmen awal, hingga penentuan bentuk penanganan yang akan diberikan kepada korban. Mekanisme tersebut bertujuan agar setiap laporan dapat ditangani secara sistematis, terarah, dan mengutamakan kepentingan terbaik bagi anak.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa proses pelayanan pelaporan di UPTD PPA Kota Palembang telah memiliki mekanisme kerja yang jelas dan sistematis. Kejelasan pembagian tugas antarpetugas memberikan kemudahan dalam proses penanganan laporan mulai dari penerimaan laporan, pengelolaan data, analisis kasus, hingga penentuan bentuk pendampingan yang akan diberikan kepada korban dan keluarganya.



KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK KOTA PALEMBANG

ALBERT MUDIANTO IMAD, ST., M.Si
PEMBINA UTAMA MUDA / IV.c
NIP. 197212141998031004

Gambar 2. Alur Pengaduan Kekerasan Terhadap Anak

Sumber : Arsip DPPPA Kota Palembang

Lebih lanjut, Ketua UPTD PPA Kota Palembang menjelaskan bahwa tidak semua kasus yang dilaporkan langsung diproses melalui jalur hukum. Setiap laporan terlebih dahulu diidentifikasi dan dianalisis sesuai dengan kondisi dan karakteristik kasus yang terjadi.

"Setiap laporan yang masuk terlebih dahulu kami identifikasi. Apabila kasus tersebut masih memungkinkan untuk dimediasi, maka kami akan melibatkan tokoh masyarakat, tokoh agama, RT/RW, maupun pihak terkait lainnya sebagai mediator. Namun, apabila kasus tersebut memerlukan proses hukum, maka kami akan berkoordinasi dengan Aparat Penegak Hukum (APH) sesuai dengan ketentuan yang berlaku." (Wawancara Ketua UPTD PPA Kota Palembang, 2026).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan yang diterapkan oleh UPTD PPA Kota Palembang bersifat fleksibel dan menyesuaikan dengan karakteristik permasalahan yang dihadapi. Setiap kasus ditangani berdasarkan kebutuhan korban dan tingkat permasalahan yang terjadi, sehingga pelayanan yang diberikan lebih tepat sasaran dan mengutamakan kepentingan terbaik bagi anak.

Temuan tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan pelapor yang menyatakan:

"Menurut saya responsnya cukup cepat. Setelah saya menyampaikan laporan, petugas langsung menerima laporan saya dan menjelaskan tindak lanjut yang akan dilakukan. Saya juga diberikan arahan mengenai bentuk pendampingan yang dapat diberikan kepada anak saya." (Wawancara dengan Pelapor, 2026).

Selain itu, pelapor juga menyampaikan bahwa:

"Pada awalnya saya sedikit bingung karena belum pernah melakukan pelaporan seperti ini. Namun, setelah dijelaskan oleh petugas, saya merasa prosedurnya cukup mudah dipahami dan saya dibantu dalam setiap tahapannya." (Wawancara dengan Pelapor, 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa petugas pelayanan mampu memberikan respons yang cepat serta penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Pendampingan yang diberikan selama proses pelaporan juga menunjukkan adanya upaya dari UPTD PPA Kota Palembang untuk memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan korban dan keluarga korban. Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur di UPTD PPA Kota Palembang telah dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operasional Prosedur* (SOP), didukung oleh koordinasi yang baik antarpetugas, serta melibatkan berbagai pihak eksternal seperti tokoh masyarakat, tokoh agama, RT/RW, dan LSM. Selain itu, pelayanan yang diberikan juga menunjukkan adanya responsivitas dan pendampingan yang cukup baik terhadap pelapor. Meskipun demikian, sosialisasi mengenai mekanisme pelaporan dan penguatan koordinasi lintas sektor masih perlu terus ditingkatkan agar pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak dapat berjalan secara lebih efektif dan menjangkau masyarakat secara luas.

Evaluasi Input (Masukan) Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak di Bawah Umur

Dalam model evaluasi CIPP yang dikemukakan oleh Daniel L. Stufflebeam, komponen *Input* bertujuan untuk menilai kesiapan dan ketersediaan sumber daya yang mendukung pelaksanaan suatu program. Evaluasi *Input* berfokus pada berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi, meliputi kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana, perangkat regulasi, serta dukungan anggaran. Ketersediaan *Input* yang memadai menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur. Menurut Daniel L. Stufflebeam, evaluasi *Context, Input, Process, Product* (CIPP) merupakan suatu model evaluasi yang digunakan untuk menilai suatu program atau pelayanan secara menyeluruh, mulai dari identifikasi kebutuhan, ketersediaan sumber daya, pelaksanaan program, hingga hasil yang dicapai. Model CIPP tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga memberikan perhatian terhadap kondisi yang melatarbelakangi program, kesiapan sumber daya, proses pelaksanaan, dan manfaat yang diperoleh dari suatu program (Stufflebeam & Shinkfield, 2007).

Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak

Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak. Sumber daya manusia yang kompeten dan profesional akan memengaruhi kualitas pelayanan, kecepatan penanganan, serta kemampuan petugas dalam memberikan pendampingan kepada korban dan keluarganya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua UPTD DPPPA Kota Palembang, diketahui bahwa petugas pelayanan telah memperoleh berbagai pelatihan dan bekerja sama dengan unit pelayanan lain, seperti Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang menyediakan layanan psikologis bagi anak korban kekerasan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di DPPPA Kota Palembang sudah cukup baik. Petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memberikan pelayanan secara ramah, serta didukung oleh peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan kerja sama dengan tenaga profesional. Menurut Stufflebeam, sumber daya manusia yang kompeten merupakan prasyarat penting bagi keberhasilan implementasi program. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki DPPPA Kota Palembang menjadi modal penting dalam mewujudkan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepentingan terbaik anak.

Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak

Sarana dan prasarana merupakan unsur pendukung yang berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Ketersediaan fasilitas yang memadai akan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan dan meningkatkan kenyamanan selama proses pelaporan berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua UPTD DPPPA Kota Palembang, diketahui bahwa pelayanan pelaporan dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, baik secara langsung maupun secara daring (*online*).

Beliau menjelaskan bahwa:

Selain didukung oleh kondisi lingkungan fisik yang baik, DPPPA Kota Palembang juga menyediakan sarana pengaduan resmi bagi masyarakat untuk melaporkan kasus kekerasan terhadap anak. Keberadaan layanan pengaduan resmi ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan akses yang mudah, aman, dan terpercaya bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan, sehingga setiap dugaan tindak kekerasan terhadap anak dapat segera ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk memperkuat hasil observasi penelitian, berikut disajikan dokumentasi kondisi halaman Kantor DPPPA Kota Palembang yang telah tertata dengan baik serta dokumentasi media pengaduan resmi pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di Kota Palembang.



Gambar 3. Pengaduan
Online



Gambar 4. Kantor DPPPPA Kota
Palembang

Beliau juga menyatakan bahwa:

"Masih perlu ditambahkan media informasi yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat, misalnya melalui brosur atau media informasi digital mengenai tahapan pelaporan." (Wawancara, 2026).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di DPPPPA Kota Palembang telah cukup memadai. Hal ini ditunjukkan dengan tersedianya ruang pelayanan yang nyaman, akses pengaduan secara langsung maupun daring, serta lingkungan kantor yang tertata dengan baik. Namun demikian, penyediaan media informasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami masih perlu ditingkatkan agar masyarakat memperoleh kemudahan dalam memahami alur pelayanan.

Perangkat Regulasi dalam Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak

Perangkat regulasi merupakan pedoman yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak. Regulasi dan *Standard Operational Procedur* (SOP) diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan dilaksanakan secara terarah, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelaksanaan pelayanan perlindungan anak harus didasarkan pada pedoman dan prosedur yang jelas agar penanganan kasus dapat dilakukan secara terpadu, terkoordinasi, serta mengutamakan kepentingan terbaik bagi anak (Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua UPTD DPPPPA Kota Palembang, diketahui bahwa pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak telah memiliki SOP yang jelas.

Beliau menyampaikan bahwa:

"Pastinya ada SOP. Di setiap organisasi pelayanan pasti memiliki SOP. Namun, penerapannya tetap melihat permasalahan dan jenis kasus yang dihadapi karena setiap kasus memiliki penanganan yang berbeda." (Wawancara, 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman administrasi, tetapi juga memberikan fleksibilitas bagi petugas untuk menyesuaikan penanganan berdasarkan karakteristik kasus yang dihadapi. Menurut teori CIPP, perangkat regulasi yang jelas menjadi salah satu komponen penting dalam evaluasi *Input* karena dapat meminimalkan kesalahan prosedur dan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perangkat regulasi pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di DPPPA Kota Palembang telah tersedia dan menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan.

Dukungan Anggaran dalam Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak

Dukungan anggaran merupakan sumber daya yang berperan penting dalam menjamin keberlangsungan pelayanan. Ketersediaan anggaran yang memadai akan mendukung penyediaan fasilitas, pelaksanaan pelatihan, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Anggaran menjadi salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena menentukan kemampuan organisasi dalam menyediakan sumber daya, melaksanakan program, dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Mahmudi, 2019). Dukungan anggaran merupakan sumber daya yang berperan penting dalam menjamin keberlangsungan pelayanan. Ketersediaan anggaran yang memadai akan mendukung penyediaan fasilitas, pelaksanaan pelatihan, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua UPTD DPPPA Kota Palembang, diketahui bahwa UPTD belum memiliki anggaran yang dikelola secara mandiri.

Beliau menyampaikan bahwa:

"Untuk anggaran UPT sendiri tidak ada, kami masih tergantung pada dinas. Kebutuhan-kebutuhan kami hanya mengusulkan dan tetap kebutuhannya berada di dinas." (Wawancara, 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak masih bergantung pada dukungan anggaran dari DPPPA Kota Palembang. Kondisi ini berpotensi memengaruhi fleksibilitas UPTD dalam memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan secara cepat, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah kasus yang memerlukan penanganan segera. Menurut Stufflebeam, kecukupan anggaran merupakan salah satu

prasyarat penting dalam keberhasilan suatu program. Berdasarkan hasil penelitian, dukungan anggaran dalam pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di DPPP Kota Palembang belum sepenuhnya optimal karena UPTD belum memiliki kewenangan pengelolaan anggaran secara mandiri. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dukungan anggaran agar pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih efektif, responsif, dan berkelanjutan.

Evaluasi Process (Proses) Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak di Bawah Umur

Dalam model evaluasi CIPP yang dikemukakan oleh Daniel L. Stufflebeam, komponen *Process* bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program, yaitu bagaimana suatu program dijalankan sesuai dengan rencana, prosedur, dan tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi proses berfokus pada pelaksanaan kegiatan, mekanisme kerja, koordinasi antar pihak yang terlibat, serta respons yang diberikan selama program berlangsung. Melalui evaluasi proses, dapat diketahui apakah setiap tahapan pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), apakah terdapat hambatan dalam pelaksanaannya, serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Dengan demikian, evaluasi proses dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur telah dilaksanakan secara efektif, sesuai prosedur, mampu memberikan respons yang cepat terhadap setiap laporan yang diterima, serta memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, evaluasi pada aspek proses juga memberikan gambaran mengenai sejauh mana koordinasi antara petugas UPTD PPA dengan pihak-pihak terkait, seperti aparat penegak hukum, tenaga pendamping, dan instansi lainnya, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan secara optimal dan berorientasi pada kepentingan terbaik bagi anak.

Standar Operasional dalam Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak

Pelaksanaan pelayanan agar berjalan secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak, keberadaan SOP sangat diperlukan untuk memastikan bahwa setiap laporan ditangani melalui prosedur yang jelas serta adanya pembagian tugas yang terstruktur antar petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua UPTD DPPP Kota Palembang, diketahui bahwa pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak telah dilaksanakan berdasarkan SOP yang berlaku. Setiap kasus ditangani sesuai dengan jenis permasalahan yang dihadapi dan disesuaikan dengan kebutuhan korban.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di DPPP Kota Palembang telah memiliki SOP yang jelas dan

menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Selain mengatur pembagian tugas dan koordinasi antar petugas, SOP juga memberikan kepastian prosedur bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Menurut Stufflebeam, pelaksanaan program yang berjalan sesuai prosedur menunjukkan bahwa proses program telah dilaksanakan secara sistematis dan terarah. Oleh karena itu, dari aspek standar operasional, pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di DPPPA Kota Palembang dapat dikategorikan telah berjalan dengan cukup baik.

Responsif

Responsif merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan tanggapan secara cepat, tepat, dan sesuai terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam model evaluasi CIPP, indikator responsif digunakan untuk menilai sejauh mana pelaksana pelayanan mampu memberikan pelayanan yang cepat sejak laporan diterima hingga tindak lanjut yang diberikan kepada pelapor. Responsivitas menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak karena korban maupun keluarga korban membutuhkan penanganan yang segera agar dampak yang ditimbulkan tidak semakin berat. Oleh karena itu, kemampuan petugas dalam menerima laporan, memberikan informasi, serta melakukan tindak lanjut secara cepat menjadi salah satu ukuran keberhasilan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa responsivitas petugas tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan dalam menerima laporan, tetapi juga melalui kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Penjelasan yang diberikan petugas membantu pelapor memahami mekanisme pelayanan sehingga mengurangi kebingungan selama proses pelaporan berlangsung. Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah, komunikatif, dan terbuka terhadap setiap pelapor. Kondisi tersebut menunjukkan adanya upaya dari UPTD PPA Kota Palembang untuk memberikan pelayanan yang mengutamakan kebutuhan masyarakat serta memberikan rasa aman kepada korban maupun keluarga korban selama proses pelaporan. Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa indikator responsif dalam pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur pada UPTD PPA Kota Palembang telah terlaksana dengan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui kecepatan petugas dalam menerima laporan, memberikan informasi mengenai tahapan pelayanan, serta memberikan pendampingan awal kepada pelapor sehingga masyarakat memperoleh kepastian terhadap proses penanganan kasus yang dilaporkan.

Adaptif

Adaptif merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan untuk menyesuaikan bentuk pelayanan dengan kondisi, kebutuhan, dan karakteristik setiap kasus yang dihadapi. Dalam

model evaluasi CIPP, indikator adaptif digunakan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan mampu menyesuaikan proses penanganan berdasarkan tingkat permasalahan serta kebutuhan korban. Kemampuan beradaptasi sangat diperlukan dalam pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak karena setiap kasus memiliki karakteristik yang berbeda sehingga tidak dapat diselesaikan dengan pola penanganan yang sama.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa UPTD PPA Kota Palembang tidak menerapkan pola penanganan yang sama terhadap seluruh kasus. Setiap laporan dianalisis terlebih dahulu untuk mengetahui tingkat permasalahan dan kebutuhan korban sehingga bentuk pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan kondisi yang dihadapi. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat fleksibel dengan tetap mengacu pada ketentuan yang berlaku.

Selain menyesuaikan bentuk penanganan, UPTD PPA Kota Palembang juga melibatkan berbagai pihak dalam proses pelayanan apabila diperlukan. Hal tersebut disampaikan oleh Ketua UPTD PPA Kota Palembang sebagai berikut

"Peran tokoh masyarakat dan LSM sangat membantu tugas kami. Mereka sering kali mengetahui kondisi yang terjadi di masyarakat, termasuk kasus-kasus yang tidak dilaporkan. Ibarat fenomena gunung es, yang terlihat hanya sebagian kecil, sedangkan kasus yang sebenarnya jauh lebih banyak. Oleh karena itu, informasi dari tokoh masyarakat, tokoh agama, RT/RW, dan LSM sangat membantu kami dalam menjangkau korban dan melakukan pendampingan." (Wawancara Ketua UPTD PPA Kota Palembang, Tahun 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan adaptif UPTD PPA tidak hanya terlihat dari penyesuaian bentuk penanganan kasus, tetapi juga dari kemampuan membangun koordinasi dengan berbagai pihak sesuai kebutuhan di lapangan. Pelibatan tokoh masyarakat, tokoh agama, RT/RW, LSM, maupun Aparat Penegak Hukum menjadi bagian dari strategi pelayanan untuk memastikan setiap korban memperoleh perlindungan dan pendampingan yang sesuai dengan kondisi yang dihadapi. Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa koordinasi lintas sektor menjadi salah satu bentuk penyesuaian pelayanan terhadap karakteristik kasus. Apabila korban membutuhkan pendampingan psikologis, bantuan hukum, ataupun layanan kesehatan, UPTD PPA melakukan koordinasi dengan instansi terkait agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan korban secara menyeluruh.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa indikator adaptif dalam pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di bawah umur pada UPTD PPA Kota Palembang telah dilaksanakan dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari kemampuan petugas dalam menyesuaikan proses penanganan berdasarkan karakteristik setiap kasus,

melibatkan berbagai pihak sesuai kebutuhan, serta melakukan koordinasi lintas sektor untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan terbaik bagi anak. Meskipun demikian, penguatan koordinasi dengan seluruh mitra kerja tetap perlu dilakukan agar proses penanganan kasus dapat berlangsung lebih efektif dan berkelanjutan.

Evaluasi Product (Hasil) Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak di Bawah Umur

Output Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelapor, yaitu Ibu R, diketahui bahwa setelah melakukan pelaporan di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Palembang, dirinya memperoleh informasi mengenai tahapan penanganan kasus serta bentuk pendampingan yang dapat diberikan kepada anak sebagai korban. Petugas menjelaskan prosedur yang akan dilaksanakan setelah laporan diterima, mulai dari proses identifikasi kasus, pendampingan, hingga koordinasi dengan pihak-pihak terkait apabila diperlukan. Penjelasan tersebut memberikan pemahaman kepada pelapor mengenai mekanisme penanganan yang sedang berlangsung sehingga pelapor mengetahui langkah-langkah yang akan dilakukan oleh pihak UPTD PPA dalam menangani kasus yang dilaporkannya. Meskipun demikian, pelapor juga mengungkapkan bahwa selama proses penanganan masih diperlukan pendampingan dan penyampaian informasi yang lebih intensif, terutama terkait perkembangan penanganan kasus yang sedang berjalan. Menurut pelapor, komunikasi yang dilakukan secara berkelanjutan akan memberikan rasa tenang serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan adanya informasi yang jelas dan pendampingan yang berkesinambungan, pelapor merasa lebih memahami proses yang sedang berlangsung dan tidak merasa menghadapi permasalahan tersebut seorang diri.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa output pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di DPPP Kota Palembang telah memberikan hasil langsung berupa penyediaan informasi, arahan, mediasi, dan pendampingan kepada korban maupun keluarga korban. Namun, hasil pelayanan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat harapan dari penerima layanan agar pendampingan dan penyampaian informasi mengenai perkembangan penanganan kasus dapat dilakukan secara lebih intensif dan berkelanjutan. Dengan demikian, meskipun pelayanan telah menghasilkan manfaat langsung bagi masyarakat, masih diperlukan upaya peningkatan kualitas pendampingan dan komunikasi kepada penerima layanan agar hasil pelayanan dapat dirasakan secara lebih maksimal.

Outcome Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak

Outcome merupakan dampak atau manfaat yang dirasakan oleh masyarakat setelah memperoleh pelayanan yang diberikan oleh UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kota Palembang. Dampak tersebut tidak hanya diukur dari terselesaikannya proses pelayanan, tetapi juga dari perubahan positif yang dirasakan oleh korban, keluarga korban, maupun masyarakat setelah menerima pelayanan. Manfaat tersebut dapat berupa meningkatnya rasa aman, bertambahnya pengetahuan masyarakat mengenai mekanisme pelaporan kekerasan terhadap anak, serta tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD PPA. Selain itu, *outcome* juga dapat dilihat dari meningkatnya kesadaran masyarakat untuk berani melaporkan apabila mengetahui adanya dugaan kekerasan terhadap anak, sehingga kasus-kasus yang terjadi dapat ditangani lebih cepat dan memperoleh pendampingan sesuai dengan kebutuhan korban. Oleh karena itu, evaluasi terhadap *outcome* menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah dilaksanakan mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta mendukung upaya perlindungan anak secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat umum Kota Palembang, yaitu Bapak H, diketahui bahwa keberadaan DPPPA memberikan rasa aman bagi masyarakat.

Beliau menyampaikan bahwa:

"Menurut saya, keberadaan layanan ini cukup memberikan rasa aman karena masyarakat mengetahui bahwa ada lembaga pemerintah yang dapat membantu apabila terjadi kasus kekerasan terhadap anak dan memberikan pendampingan kepada korban maupun keluarganya. Akan tetapi, masih ada masyarakat yang belum mengetahui secara rinci mengenai keberadaan dan mekanisme layanan tersebut, sehingga manfaat layanan ini belum sepenuhnya dirasakan oleh semua lapisan masyarakat." (Wawancara dengan Masyarakat Umum Kota Palembang, 2026).

Lebih lanjut, Bapak H juga menyatakan:

"Saya cukup percaya bahwa Dinas PPPA mampu membantu menangani kasus kekerasan terhadap anak karena sudah memiliki petugas dan mekanisme pelayanan yang jelas. Namun, menurut saya pelayanan ini masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal sosialisasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Sampai saat ini masih ada warga yang belum memahami prosedur pelaporan maupun bentuk pendampingan yang dapat diberikan oleh DPPPA." (Wawancara dengan Masyarakat Umum Kota Palembang, 2026).

Hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh pelapor, yaitu Ibu R. Beliau mengakui bahwa pelayanan yang diberikan cukup membantu karena memperoleh informasi dan pendampingan dalam menangani permasalahan yang dihadapi anaknya. Akan tetapi, pelapor

masih mengharapkan adanya pendampingan dan informasi yang lebih intensif selama proses penanganan berlangsung.

Ibu R menyampaikan:

"Menurut saya pelayanan yang diberikan cukup membantu karena saya mendapatkan informasi, pendampingan, dan arahan mengenai upaya yang dapat dilakukan untuk melindungi anak saya. Namun, saya masih berharap adanya pendampingan dan penyampaian informasi yang lebih intensif mengenai perkembangan penanganan kasus sehingga orang tua dapat lebih memahami proses yang sedang berlangsung." (Wawancara dengan Pelapor, Ibu R, 2026).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pelayanan pelaporan kekerasan terhadap anak di DPPPA Kota Palembang telah memberikan dampak positif berupa meningkatnya rasa aman, tersedianya pendampingan bagi korban dan keluarga, serta tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan layanan. Meskipun demikian, outcome yang dihasilkan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami mekanisme pelaporan dan bentuk layanan yang tersedia. Selain itu, penerima layanan masih mengharapkan peningkatan intensitas pendampingan dan penyampaian informasi selama proses penanganan kasus berlangsung. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan penguatan komunikasi kepada masyarakat agar manfaat pelayanan dapat dirasakan secara lebih luas dan berkelanjutan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Pelayanan Pelaporan Kekerasan terhadap Anak di Bawah Umur di DPPPA Kota Palembang dengan model evaluasi CIPP, dapat disimpulkan bahwa pelayanan secara keseluruhan telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada aspek *Context*, tujuan pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan perlindungan anak, tetapi pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pelaporan masih belum merata. Pada aspek *Input*, sumber daya manusia, sarana prasarana, regulasi, dan SOP telah memadai, meskipun masih terdapat keterbatasan anggaran. Pada aspek *Process*, pelayanan telah dilaksanakan sesuai SOP dengan pembagian tugas dan koordinasi yang baik, tetapi sosialisasi, penyampaian informasi, dan komunikasi selama penanganan kasus masih perlu ditingkatkan. Pada aspek *Product*, pelayanan telah memberikan informasi, pendampingan, dan tindak lanjut serta meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat, namun pendampingan dan penyampaian perkembangan kasus masih perlu dilakukan secara lebih intensif dan berkelanjutan. Dengan demikian, diperlukan peningkatan sosialisasi,

komunikasi, dukungan anggaran, serta kualitas pendampingan agar pelayanan lebih efektif, responsif, dan menjangkau masyarakat secara luas.

DAFTAR REFERENSI

- Dania, I. A. (2020). Kekerasan seksual pada anak: Child sexual abuse. *Ibnu Sina: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara*, 19(1), 46–52. <http://bit.ly/OJSIbnuSina>. <https://doi.org/10.30743/ibnusina.v19i1.15>
- Dalam Bangsa Ratu, I., Srijaya Negara, J., Lama, B., Ilir Bar, K. I., Palembang, K., Selatan, S., & Kunci, K. (2025). Collaborative governance in handling violence against children in South Sumatera Province: Collaborative governance dalam penanganan kekerasan pada anak di Provinsi Sumatera Selatan. *Social and Political Science Faculty*, 13(2), 420.
- Fahlevi, P. F., Simangunsong, E., Sukahar, O. G., Wicaksono, H. F., Setyono, I., & Siswoyo, T. (2024). Upaya penanggulangan dan pencegahan kekerasan anak di panti asuhan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(3), 946–951.
- Jateng, D. (2025). *No title*. 1, 97319449.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2021). *Dokumen/pedoman perlindungan anak*.
- Mahmudi. (2019). *Sumber mengenai anggaran dan pelayanan publik*.
- Nurani, H. (2023). [Judul artikel tidak tercantum dalam sumber yang diberikan]. *Jurnal Anifa*, 4(1), 25–42. <https://doi.org/10.32505/anifa.v4i1.5788>
- Nurhayani. (2022). [Judul artikel tidak tercantum dalam sumber yang diberikan]. 2(8), 2353–2362.
- Poerwadi, B., Miranda, F., Arini, D., Oktavian, R., & Zulhijah, R. (2017). Sintesis adsorben zeolite alam aktif dengan bantuan microwave untuk adsorpsi CO₂. *Jurnal Rekayasa Bahan Alam dan Energi Berkelanjutan*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.21776/ub.rbaet.2017.001.01.01>
- Putri, D. O., Hafisya, W., & Pratama, M. A. (2024). Pencegahan dan penanganan tindak kekerasan terhadap anak oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3KB) di Kabupaten Bintan. *Aliansi: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 1(2), 284. <https://doi.org/10.56606/jmmu.v2i1.328>
- Stufflebeam, D. L. (1971). *The relevance of the CIPP evaluation model for educational accountability*. Ohio State University.
- Stufflebeam, D. L. (2003). The CIPP model for evaluation. In *Kluwer Academic Publishers*. https://doi.org/10.1007/978-94-010-0309-4_4
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models, and applications*. Jossey-Bass.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (1945). *Pasal 28B ayat (2)*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. (2002).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. (2014).

Wagisri, W., & Pusnita, I. (2022). Efektivitas pelayanan penanggulangan kekerasan anak pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kota Palembang. *Jurnal Publisitas*, 9(1), 65–74. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v9i1.127>