**Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi**
https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie
Halaman : 729-740

# EFEKTIVITAS LAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK (UPTD PPA) DALAM PENANGANAN KASUS KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK DI KOTA KUPANG

Stephanie Eryana Lay[1], Melkisedek N.B.C. Neolaka[2], Adriana Rodina Fallo[3]
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nusa Cendana Kupang [1,2,3]
Email: Stephanieeryanalay25@gmail.com[1], melkisedek.neolaka@staf.undana.ac.id[2], Adriana.fallo@staf.undana.ac.id[3]

**Informasi**

Volume : 3
Nomor : 11
Bulan : November
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

**Abstract**

*This study aims to describe and analyze the effectiveness of services provided by the Regional Technical Implementation Unit for Women and Children Protection (UPTD PPA) in handling cases of violence against women and children in Kupang City. This research is motivated by the continued occurrence of violence against women and children, as well as various challenges in providing protection services and assistance to victims. This study employed a descriptive qualitative method. The research involved 12 informants consisting of UPTD PPA officials and staff, relevant officials from the Kupang City Office of Women's Empowerment and Child Protection, community members, and victims of violence or parents/guardians representing child victims. Data were collected through interviews, observations, documentation studies, and open-ended questionnaires. Data analysis employed the interactive model developed by Miles, Huberman, and Saldana, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing and verification. Service effectiveness was analyzed using four indicators proposed by Budiani (2007), namely target accuracy, program socialization, goal achievement, and program monitoring. The findings indicate that, overall, the services provided by UPTD PPA in Kupang City are relatively effective. Target accuracy is reflected in the provision of services tailored to victims' needs, including legal assistance, psychological counseling, temporary protection, and the fulfillment of basic needs. Socialization activities have been conducted through educational programs for communities, families, and schools, as well as cross-sectoral collaboration, although information dissemination has not yet reached all communities evenly. Goal achievement is demonstrated through the benefits of services in providing protection, assistance, and recovery for victims. Meanwhile, program monitoring remains less than optimal due to the absence of regular monitoring schedules and systematic follow-up mechanisms. Other obstacles include limited human resources and inadequate service facilities and infrastructure. Therefore, strengthening institutional capacity, expanding public outreach, and improving monitoring systems are necessary to ensure more optimal and sustainable protection services for women and children.*

***Keyword:*** *Effectiveness, Public Services, UPTD PPA, Violence, Women and Children.*

***Abstrak***
*Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Kupang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih tingginya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak serta adanya berbagai tantangan dalam pelaksanaan pelayanan perlindungan dan pendampingan korban. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan penelitian berjumlah 12 orang yang terdiri atas unsur pimpinan dan pegawai UPTD PPA, pejabat terkait pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Kupang, masyarakat, serta korban kekerasan atau orang tua/wali yang mewakili korban anak. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, studi dokumentasi, dan kuesioner terbuka. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Efektivitas layanan dianalisis berdasarkan empat indikator Budiani (2007), yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan layanan UPTD PPA Kota Kupang tergolong cukup efektif. Ketepatan sasaran terlihat dari pemberian layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan korban, meliputi pendampingan hukum, konseling psikologis, perlindungan sementara, dan pemenuhan kebutuhan dasar. Sosialisasi telah dilaksanakan melalui edukasi kepada masyarakat, keluarga, dan sekolah serta kerja sama lintas sektor, meskipun penyebaran informasi belum merata. Pencapaian tujuan terlihat dari manfaat pelayanan dalam memberikan perlindungan, pendampingan, dan pemulihan kondisi korban. Sementara itu, pemantauan program masih belum optimal karena belum didukung jadwal pemantauan dan mekanisme tindak lanjut yang teratur. Hambatan lainnya meliputi keterbatasan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas kelembagaan, pemerataan sosialisasi, dan peningkatan sistem pemantauan agar pelayanan perlindungan perempuan dan anak dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.*

***Kata Kunci :*** *Efektivitas, Pelayanan Publik, UPTD PPA, Kekerasan, Perempuan dan Anak.*

## A. PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap perempuan dan anak merupakan permasalahan sosial yang masih menjadi perhatian serius karena berkaitan dengan pelanggaran hak asasi manusia serta perlindungan terhadap kelompok rentan. Kekerasan dapat terjadi dalam berbagai lingkungan, baik rumah tangga, lingkungan pendidikan, maupun ruang publik. Dampaknya tidak hanya berupa luka fisik, tetapi juga dapat memengaruhi kondisi psikologis, sosial, dan kesejahteraan korban. Oleh karena itu, penanganan kasus kekerasan membutuhkan pelayanan yang terpadu, mulai dari penerimaan pengaduan, pendampingan, perlindungan, hingga pemulihan korban.

Permasalahan kekerasan terhadap perempuan dan anak juga terjadi di Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), termasuk Kota Kupang. Berdasarkan data UPTD PPA Kota Kupang, jumlah korban kekerasan yang ditangani selama tahun 2022–2025 mencapai 1.295 orang. Jumlah tersebut terdiri atas 694 korban perempuan dan 601 korban anak. Data ini menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap pelayanan perlindungan perempuan dan anak di Kota Kupang masih cukup besar. Namun, jumlah kasus yang tercatat tidak dapat secara

langsung dijadikan ukuran keberhasilan atau kegagalan pelayanan, sehingga efektivitas lembaga perlu dilihat dari proses dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam hal ini, Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Kupang memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan dan pendampingan kepada korban kekerasan. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Kupang Nomor 25 Tahun 2022, UPTD PPA memiliki tugas dalam pelayanan pengaduan, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, pendampingan, konseling, penyediaan tempat perlindungan sementara, serta koordinasi dengan pihak terkait. Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, penyebaran informasi yang belum merata, serta pemantauan pelayanan yang belum optimal.

Efektivitas pelayanan UPTD PPA perlu dianalisis untuk mengetahui sejauh mana lembaga tersebut mampu menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan tujuan perlindungan perempuan dan anak. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas program menurut Budiani (2007), yang terdiri atas empat indikator, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Keempat indikator tersebut digunakan untuk menilai kesesuaian sasaran pelayanan, penyampaian informasi kepada masyarakat, manfaat pelayanan bagi korban, serta keberlanjutan pemantauan setelah korban memperoleh penanganan.

Penelitian terdahulu oleh Anisa Nurmalitasari (2018), Ruth Bungaria Lumban Gaol (2024), dan Ahmad Naufal Muhamad Ramba (2024) menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan perlindungan perempuan dan anak masih menghadapi berbagai kendala, terutama keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan optimalisasi pelayanan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada efektivitas layanan UPTD PPA dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Kupang dengan menggunakan empat indikator efektivitas program Budiani (2007).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas layanan UPTD PPA dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Kupang.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan

Anak (UPTD PPA) dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Kupang. Penelitian dilaksanakan di UPTD PPA Kota Kupang dengan fokus pada pelaksanaan pelayanan serta kendala yang dihadapi dalam penanganan korban kekerasan.

Informan penelitian berjumlah 12 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan incidental sampling. Informan tersebut terdiri atas Kepala UPTD PPA, Kepala Subbagian Tata Usaha, Kepala Bidang Kualitas Hidup Perempuan, Kepala Bidang Kualitas Hidup Anak, masyarakat Kota Kupang, serta korban kekerasan atau orang tua/wali yang mewakili korban anak.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner terbuka (open-ended questionnaire), observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara secara langsung dilakukan kepada pihak pemberi layanan, sedangkan kuesioner terbuka disebarkan secara daring kepada korban kekerasan dengan mempertimbangkan kerahasiaan dan kenyamanan informan. Observasi dilakukan terhadap aktivitas pelayanan UPTD PPA, sementara dokumentasi diperoleh melalui penelaahan laporan, peraturan, jurnal, dan dokumen kelembagaan yang relevan.

Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

- **Ketepatan Sasaran program**

Ketepatan sasaran merupakan indikator untuk melihat sejauh mana suatu program mampu menjangkau kelompok yang telah ditetapkan sebagai penerima manfaat. Dalam konteks pelayanan UPTD PPA Kota Kupang, ketepatan sasaran berkaitan dengan kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan kepada perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, serta memastikan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masing-masing korban.

Berdasarkan hasil penelitian, UPTD PPA Kota Kupang telah memberikan pelayanan kepada kelompok sasaran utama, yaitu perempuan dan anak korban kekerasan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada penerimaan pengaduan, tetapi juga mencakup asesmen kebutuhan, pendampingan hukum, konseling psikologis, penjangkauan korban, perlindungan sementara, hingga pemenuhan kebutuhan dasar. Selain perempuan dan anak

korban kekerasan, UPTD PPA juga dapat menangani kelompok rentan lain sesuai dengan kondisi dan kebutuhan kasus yang dihadapi.

Kesesuaian sasaran tersebut terlihat dari pengalaman para korban yang memperoleh bentuk pelayanan berbeda sesuai dengan permasalahan masing-masing. Misalnya, terdapat korban yang memperoleh bantuan hukum selama proses penanganan kasus, sementara korban lainnya mendapatkan konseling, pendampingan psikologis, penjangkauan, penyediaan tempat perlindungan, serta bantuan pemenuhan kebutuhan pokok. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan UPTD PPA tidak diberikan dengan pendekatan yang seragam, melainkan mempertimbangkan kebutuhan khusus setiap korban.

Meskipun demikian, ketepatan sasaran masih menghadapi kendala dalam menjangkau seluruh korban yang membutuhkan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPTD PPA Kota Kupang, masih terdapat korban yang belum berani atau belum terbuka untuk melaporkan kekerasan yang dialaminya. Selain itu, sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan dan fungsi UPTD PPA. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa korban baru mencari bantuan ketika permasalahan yang dialami sudah semakin berat.

Temuan ini memperlihatkan bahwa ketepatan sasaran tidak hanya ditentukan oleh kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh akses informasi dan keberanian korban untuk melapor. Dengan demikian, berdasarkan indikator ketepatan sasaran menurut Budiani (2007), layanan UPTD PPA Kota Kupang dapat dinilai telah berjalan efektif dalam memberikan pelayanan kepada kelompok sasaran yang telah terjangkau. Namun, upaya menjangkau korban secara lebih luas masih perlu ditingkatkan agar tidak ada korban yang terhambat memperoleh perlindungan karena keterbatasan informasi maupun rasa takut untuk melapor.

- **Sosialisasi Program**

Sosialisasi program merupakan upaya penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai keberadaan suatu program, tujuan, manfaat, serta prosedur untuk memperoleh pelayanan. Dalam penyelenggaraan layanan UPTD PPA Kota Kupang, sosialisasi menjadi aspek penting karena masyarakat perlu mengetahui keberadaan lembaga, jenis pelayanan yang tersedia, dan saluran pengaduan yang dapat digunakan ketika mengalami atau mengetahui tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Berdasarkan hasil penelitian, sosialisasi mengenai perlindungan perempuan dan anak dilaksanakan melalui kerja sama UPTD PPA dengan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A) Kota Kupang. Kegiatan penyampaian informasi dilakukan melalui

edukasi dan sosialisasi di lingkungan masyarakat, keluarga, serta sekolah. Selain itu, terdapat program pendukung seperti Sekolah Ramah Anak dan Kelurahan Ramah Anak yang turut menjadi bagian dari upaya meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai perlindungan perempuan dan anak.

Pelaksanaan sosialisasi melalui lingkungan masyarakat dan sekolah menunjukkan bahwa penyampaian informasi tidak hanya diarahkan kepada korban, tetapi juga kepada lingkungan sosial yang memiliki peran dalam pencegahan dan penanganan kekerasan. Masyarakat, keluarga, dan pihak sekolah diharapkan memiliki pemahaman mengenai bentuk-bentuk kekerasan serta mengetahui langkah yang dapat dilakukan apabila menemukan kasus kekerasan. Dengan demikian, sosialisasi memiliki fungsi penting dalam membangun kesadaran masyarakat sekaligus membuka akses bagi korban untuk memperoleh bantuan.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebaran informasi mengenai keberadaan UPTD PPA belum sepenuhnya merata. Hal ini terlihat dari pengalaman beberapa korban yang mengetahui keberadaan layanan melalui pencarian di Google, teman, maupun informasi dari orang lain. Temuan tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai layanan UPTD PPA belum selalu diperoleh masyarakat melalui kegiatan sosialisasi resmi yang dilaksanakan oleh lembaga.

Belum meratanya informasi dapat menjadi hambatan dalam mengakses pelayanan. Masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan UPTD PPA berpotensi mengalami kesulitan ketika membutuhkan bantuan atau ketika ingin melaporkan kasus kekerasan. Terlebih lagi, korban kekerasan sering kali menghadapi rasa takut, tekanan, dan kekhawatiran untuk mengungkapkan permasalahan yang dialami. Oleh karena itu, informasi mengenai layanan perlu disampaikan secara mudah dipahami, berkelanjutan, dan menjangkau berbagai kelompok masyarakat.

Jika dikaitkan dengan indikator sosialisasi menurut Budiani (2007), pelaksanaan sosialisasi UPTD PPA Kota Kupang dapat dikatakan cukup baik karena telah dilakukan melalui berbagai kegiatan edukasi dan kerja sama dengan DP3A. Akan tetapi, penyebaran informasi masih perlu diperluas, baik melalui kegiatan langsung di tingkat kelurahan dan sekolah maupun pemanfaatan media digital. Dengan penyampaian informasi yang lebih merata, masyarakat diharapkan semakin mengenal fungsi UPTD PPA dan korban dapat lebih mudah memperoleh akses terhadap pelayanan perlindungan

- **Pencapaian Tujuan Program**

Pencapaian tujuan program merupakan indikator untuk menilai sejauh mana

pelaksanaan suatu program mampu menghasilkan manfaat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pencapaian tujuan dilihat dari kemampuan UPTD PPA Kota Kupang dalam memberikan penanganan, perlindungan, pendampingan, dan pemulihan bagi perempuan dan anak korban kekerasan.

Berdasarkan hasil penelitian, UPTD PPA Kota Kupang telah melaksanakan mekanisme pelayanan yang dimulai dari penerimaan pengaduan, penjangkauan dan asesmen kebutuhan korban, pemberian pendampingan, hingga rujukan kepada lembaga terkait apabila diperlukan. Tahapan tersebut menunjukkan bahwa penanganan kasus tidak hanya berorientasi pada penerimaan laporan, tetapi juga memperhatikan kebutuhan korban selama proses perlindungan dan pemulihan.

Dalam pelaksanaannya, bentuk pelayanan disesuaikan dengan kondisi masing-masing korban. Korban yang membutuhkan bantuan hukum dapat memperoleh pendampingan melalui kerja sama dengan lembaga bantuan hukum dan pihak kepolisian. Sementara itu, korban yang membutuhkan dukungan psikologis dapat memperoleh konseling atau pendampingan melalui tenaga profesional yang bekerja sama dengan UPTD PPA. Bagi korban yang membutuhkan perlindungan sementara, tersedia pilihan rumah aman melalui Rumah Harapan GMIT atau layanan perlindungan yang dapat diakses sesuai kebutuhan kasus.

Pencapaian tujuan pelayanan juga didukung oleh kerja sama lintas sektor. UPTD PPA Kota Kupang menjalin koordinasi dengan sejumlah lembaga, antara lain Unit PPA Polres Kupang Kota, LBH APIK NTT, Rumah Harapan GMIT, RSUD S.K. Lerik, HIMPSI, FKUB Kota Kupang, dan UPTD PPA Provinsi NTT. Kerja sama tersebut memungkinkan korban memperoleh layanan yang lebih beragam, mulai dari bantuan hukum, layanan kesehatan, dukungan psikologis, hingga perlindungan sementara. Kolaborasi ini penting karena penanganan korban kekerasan tidak dapat dilakukan hanya melalui satu jenis pelayanan atau oleh satu lembaga saja.

Manfaat pelayanan juga terlihat dari pengalaman korban setelah memperoleh pendampingan. Beberapa korban menyampaikan bahwa pelayanan yang diterima membantu mereka merasa lebih aman, tenang, dan terbantu dalam menghadapi permasalahan. Adanya pendampingan hukum, konseling, dukungan psikologis, serta pemenuhan kebutuhan dasar menunjukkan bahwa pelayanan UPTD PPA telah memberikan manfaat bagi korban, baik dari aspek perlindungan maupun pemulihan.

Walaupun demikian, pencapaian tujuan pelayanan masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya manusia dan sarana prasarana. UPTD PPA Kota Kupang belum memiliki gedung pelayanan tersendiri sehingga kegiatan pelayanan masih bergabung dengan DP3A Kota

Kupang. Fasilitas rumah aman juga masih dalam tahap pengembangan. Dari sisi sumber daya manusia, jumlah pekerja sosial belum sebanding dengan jumlah kasus yang ditangani. Selain itu, belum tersedianya psikolog tetap menyebabkan pelayanan psikologis masih mengandalkan kerja sama dengan HIMPSI.

Keterbatasan tersebut dapat memengaruhi optimalisasi pelayanan, terutama ketika korban membutuhkan penanganan khusus dan pendampingan profesional secara berkelanjutan. Meskipun kerja sama dengan berbagai lembaga telah membantu memenuhi kebutuhan korban, ketersediaan tenaga dan fasilitas internal tetap diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan berkesinambungan.

Dengan demikian, berdasarkan indikator pencapaian tujuan menurut Budiani (2007), layanan UPTD PPA Kota Kupang dapat dikategorikan efektif karena telah memberikan berbagai bentuk perlindungan, pendampingan, dan pemulihan yang dirasakan manfaatnya oleh korban. Namun, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan sarana prasarana dan sumber daya manusia yang perlu diperhatikan dalam pengembangan pelayanan ke depan.

- **Pemantauan Program**

Pemantauan program merupakan kegiatan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan pelayanan serta memastikan bahwa kebutuhan penerima layanan tetap diperhatikan setelah memperoleh penanganan. Dalam pelayanan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan, pemantauan memiliki peran penting karena proses pemulihan korban tidak selalu selesai setelah pengaduan atau penanganan awal dilakukan. Korban masih mungkin membutuhkan pendampingan hukum, dukungan psikologis, maupun perlindungan lanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPTD PPA Kota Kupang tetap melakukan komunikasi dengan korban setelah proses pelayanan utama diberikan. Salah satu bentuk pemantauan dilakukan dengan menghubungi korban melalui WhatsApp untuk mengetahui perkembangan kondisi dan memastikan keamanan korban. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha UPTD PPA Kota Kupang, pemantauan biasanya dilakukan dalam rentang waktu satu hingga dua bulan setelah kasus selesai. Langkah tersebut menunjukkan adanya perhatian lembaga terhadap kondisi korban setelah menerima pelayanan.

Selain komunikasi lanjutan, hasil penelitian juga menemukan adanya korban yang masih memperoleh pendampingan setelah pelayanan utama diberikan. Salah satu korban menyampaikan bahwa dirinya mendapatkan pendampingan hukum selama kurang lebih enam

bulan dalam menjalani proses hukum. Sementara itu, anak dari korban lainnya masih memperoleh pendampingan berupa terapi psikologis. Pengalaman tersebut memperlihatkan bahwa tindak lanjut pelayanan dapat berlangsung sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kondisi korban.

Meskipun demikian, pelaksanaan pemantauan belum sepenuhnya berjalan secara teratur dan sistematis. Komunikasi dengan korban masih menyesuaikan kebutuhan dan perkembangan kasus, serta belum didukung oleh jadwal pemantauan yang tetap untuk seluruh korban. Kondisi ini dapat menyebabkan perkembangan kondisi korban tidak selalu diketahui secara menyeluruh, khususnya apabila korban tidak secara aktif menghubungi petugas ketika menghadapi permasalahan lanjutan.

Padahal, pemantauan yang berkelanjutan diperlukan untuk mengetahui apakah korban telah berada dalam kondisi aman, apakah masih membutuhkan pendampingan, dan apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pemulihannya. Tanpa mekanisme tindak lanjut yang teratur, terdapat kemungkinan kebutuhan bantuan lanjutan tidak segera teridentifikasi. Oleh karena itu, pemantauan perlu didukung dengan pencatatan perkembangan kondisi korban, penjadwalan komunikasi secara berkala, serta koordinasi dengan lembaga terkait apabila korban masih membutuhkan layanan tambahan.

Berdasarkan indikator pemantauan program menurut Budiani (2007), pelaksanaan pemantauan UPTD PPA Kota Kupang dapat dinilai belum sepenuhnya efektif. Hal ini karena pemantauan dan pendampingan lanjutan telah dilakukan, tetapi belum didukung mekanisme yang teratur dan sistematis. Dengan demikian, penguatan sistem monitoring dan evaluasi menjadi salah satu aspek penting untuk memastikan keberlanjutan perlindungan serta pemulihan perempuan dan anak korban kekerasan.

## D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas layanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Kupang, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan secara keseluruhan tergolong cukup efektif. Kesimpulan ini didasarkan pada empat indikator efektivitas program menurut Budiani (2007), yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, pencapaian tujuan, dan pemantauan program.

Pada indikator ketepatan sasaran, UPTD PPA Kota Kupang telah memberikan pelayanan kepada perempuan dan anak korban kekerasan melalui pendampingan hukum, konseling

psikologis, perlindungan sementara, serta pemenuhan kebutuhan dasar sesuai kondisi korban. Namun, masih terdapat korban yang belum terjangkau karena kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan UPTD PPA dan rendahnya keberanian korban untuk melaporkan kekerasan yang dialami. Pada indikator sosialisasi, kegiatan edukasi dan penyampaian informasi telah dilakukan melalui kerja sama dengan DP3A di lingkungan masyarakat, keluarga, dan sekolah. Meskipun demikian, penyebaran informasi belum sepenuhnya merata sehingga perlu diperluas melalui kegiatan langsung maupun media digital.

Selanjutnya, pada indikator pencapaian tujuan, UPTD PPA Kota Kupang telah memberikan manfaat bagi korban melalui pelayanan perlindungan, pendampingan hukum, dukungan psikologis, dan pemenuhan kebutuhan lainnya. Kerja sama dengan berbagai lembaga terkait turut mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut. Akan tetapi, pencapaian tujuan masih menghadapi keterbatasan sarana dan prasarana, belum tersedianya gedung pelayanan tersendiri, fasilitas rumah aman yang masih dalam tahap pengembangan, serta keterbatasan tenaga pekerja sosial dan belum tersedianya psikolog tetap. Sementara itu, pada indikator pemantauan program, UPTD PPA telah melakukan komunikasi dan pendampingan lanjutan terhadap korban. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena belum didukung jadwal pemantauan yang tetap dan mekanisme tindak lanjut yang sistematis.

Dengan demikian, meskipun UPTD PPA Kota Kupang telah melaksanakan berbagai bentuk pelayanan perlindungan dan pendampingan bagi perempuan dan anak korban kekerasan, masih diperlukan peningkatan pada aspek pemerataan sosialisasi, penguatan sumber daya manusia, pemenuhan sarana dan prasarana, serta pelaksanaan pemantauan secara berkala. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut penting agar pelayanan dapat menjangkau lebih banyak korban dan mendukung proses perlindungan serta pemulihan secara berkelanjutan.

## E. DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Windu, M. (1992). Kekerasan dan Kriminalitas: Sebuah Kajian Sosiologis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sulaeman, A. & Homzah, S. (2010). Kekerasan terhadap Perempuan: Tinjauan Hukum dan

Sosial. Bandung: Refika Aditama

Steers, Richard M. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga

Supriyono, 2000. Sistem Pengendalian Manajemen. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.

Moleong, L. J. (2009). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.Bandung:Alfabeta

Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Jurnal dan skripsi:

Marlise Yaniari Dethan. (2022). Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) NTT Dalam Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak (Studi Kasus Kota Kupang)

Anisa Nurmalitasari. (2018). EFEKTIVITAS PROGRAM PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) (Studi pada Dinas Sosial, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Magelang). (Skripsi, Universitas Brawijaya). https://repository.ub.ac.id/id/eprint/165733/1/Anisa%20Nurmalitasari.pdf

Ruth Bungaria Lumban Gaol. (2024). Efektivitas Layanan Terpadu Dalam Menangani Korban Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPTD PPA) Kota Bandung

Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT, 2(1).

Isnaini Rodiyah & Arum Choirun Nisa. (2023). Government Action on Violence Against Women: Enhancing Good Governance in Regional Units: Tindakan Pemerintah Terhadap Kekerasan Terhadap Perempuan: Meningkatkan Tata Pemerintahan Daerah, Vol. 24. DOI: 10.21070/ijppr.v24i0.1340

Prastini, E. (2024). Kekerasan terhadap anak dan upaya perlindungan anak di Indonesia. Jurnal Citizenship Virtues, 4(2), 760–770. https://doi.org/10.37640/jcv.v4i2.2043

Sheptia Elliza. (2022). Perlindungan Hukum Anak dan Perempuan dari Pelecehan Seksual, 2(3), 121–128. DOI: https://doi.org/10.56393/nomos.v1i5.600

Sofie Jashinta Nalle., Rudepel Petrus Leo., & Rosalind Angel Fanggi., (2024). Analisis Kriminologis Kekerasan Seksual Terhadap Perempuan Dan Anak Di Kota Kupang, 1(4).

DOI: https://doi.org/10.62383/aliansi.v1i4.326

Peraturan perundang-undangan:

Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang (UU) Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual

Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga

Undang-undang (UU) Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak

Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak

Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Anak

Peraturan Walikota (Perwali) Kota Kupang Nomor 25 Tahun 2022 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Kupang

Sumber yang lain:

SIMFONI PPA (Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak). https://kekerasan.kemenpppa.go.id/

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Kupang. https://dp3a.kupangkota.go.id/

Dionisius Efrendi Naben (2024, Januari 24) Kekerasan Anak dan Perempuan Terjadi di Kota Kupang Sepanjang 2023. kupangnews.com.https://www.kupangnews.com/daerah/414019649/257-kekerasan-anak-dan-perempuan-terjadi-di-kota-kupang-sepanjang-2023

Rita Hasugian (2024, November 29) Ribuan Kasus Kekerasan Menimpa Perempuan di NTT, Mengapa?. katongntt.com. https://katongntt.com/ribuan-kasus-kekerasan-menimpa-perempuan-di-ntt-mengapa/

Yayasan Kesehatan Perempuan.(n.d.). Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak, Jenis, dan Cara Melaporkannya. https://ykp.or.id/kekerasan-terhadap-perempuan-dan-anak-jenis-dan-cara-melaporkannya/