

PERAN UPTD DP3APMPPKB KOTA MEDAN DALAM PENANGANAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK

Zuhrina Aidha^{1*}, Ainun Nuraida², Alya Fadilla³, Avio Andhara Putra⁴, Leony Safitri Harianja⁵, Luthfiah Alisa⁶, Nadrah Na'imi⁷

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7}

*Corresponding Author : zuhrinaaidha@uinsu.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam peran, fungsi, dan implementasi layanan terpadu Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) di bawah Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APMPPKB) Kota Medan dalam penanganan kasus kekerasan. Tingginya angka kekerasan di Kota Medan, yang menempati posisi kedua tertinggi di Sumatera Utara dengan 226 korban pada tahun 2023, menunjukkan urgensi peran UPTD PPA. Penelitian kualitatif dengan desain studi kasus ini melibatkan tiga Aparatur Sipil Negara (ASN) di UPTD PPA sebagai informan kunci melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan metode tematik Braun dan Clarke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPTD PPA melaksanakan fungsi pelayanan terpadu, yang mencakup penyediaan konseling psikologis gratis, layanan kesehatan, bantuan hukum (didampingi hingga persidangan), dan penyediaan rumah aman sementara. Semua layanan ini dijalankan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) baku yang ditetapkan oleh Kementerian PPA. UPTD juga aktif melakukan mediasi dengan melibatkan aparat keamanan (Babinsa/Kapling) untuk menjamin keselamatan korban. Kendala utama yang dihadapi meliputi kurangnya kooperatif korban (tidak memenuhi jadwal) dan tantangan operasional saat kasus terjadi di luar jam kerja. Pola kerja UPTD PPA dengan lembaga penegak hukum (Polisi/Kejaksaan/Pengadilan) terjalin melalui sinergi *Network Governance* untuk mewujudkan *One Stop Service*.

Kata kunci : kekerasan terhadap perempuan dan anak, kota medan, penanganan kasus, pendampingan korban, UPTD PPA

ABSTRACT

This study aims to thoroughly analyze the role, function, and implementation of integrated services provided by the Regional Technical Implementation Unit for the Protection of Women and Children (UPTD PPA) under the Medan City's DP3APMPPKB in handling cases of violence. The high rate of violence in Medan City, which held the second-highest position in North Sumatra with 226 victims in 2023, underscores the urgency of UPTD PPA's role. This qualitative case study design involved three civil servants (ASN) at UPTD PPA as key informants selected through purposive sampling. Data collection was conducted via in-depth interviews and documentation study, and subsequently analyzed using Braun and Clarke's thematic analysis method. The findings indicate that UPTD PPA performs integrated service functions, including providing free psychological counseling, healthcare services, legal assistance (accompanying victims up to the court proceedings), and temporary safe houses. All services strictly adhere to the Standard Operational Procedures (SOP) established by the Ministry of PPA. The UPTD also actively conducts mediation, involving security personnel (Babinsa/Kapling) to ensure victim safety. Major challenges include non-cooperative clients (failing to adhere to schedules) and operational constraints when cases occur outside working hours. The UPTD PPA's working relationship with law enforcement agencies (Police/Prosecutor/Court) is established through a Network Governance synergy to achieve a One Stop Service.

Keywords : violence against women and children, medan city, case handling, victim assistance, UPTD PPA

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional memiliki tujuan fundamental untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat secara menyeluruh. Pilar utama untuk mencapai hal ini adalah melalui penguatan sumber daya manusia (SDM) dan perlindungan kelompok rentan, khususnya perempuan dan anak (Sianipar et al, 2025). Penguatan ini tidak hanya bersifat ekonomi, tetapi juga mencakup jaminan hak asasi, sosial, dan perlindungan dari segala bentuk diskriminasi dan kekerasan, sejalan dengan mandat UUD 1945 Pasal 28B ayat (2) yang menjamin hak anak atas kelangsungan hidup, tumbuh, berkembang, serta perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi (Munajat, 2023). Dalam konteks ini, perlindungan kelompok rentan adalah manifestasi nyata dari upaya negara untuk memastikan setiap warga negara mendapatkan harkat dan martabat yang setara (Hutagalung, 2023).

Dalam kerangka otonomi daerah, tanggung jawab untuk merealisasikan tujuan pembangunan, termasuk perlindungan kelompok rentan, didelegasikan kepada pemerintah daerah. Pemerintah Kota Medan, sebagai entitas otonom, memikul tanggung jawab krusial untuk menjamin perlindungan dan kesejahteraan perempuan dan anak di wilayahnya (Oki & Sirilius, 2025). Desentralisasi ini menempatkan pemerintah kota sebagai pelaksana kebijakan yang paling dekat dengan permasalahan akar rumput, sehingga dituntut untuk merancang program yang adaptif dan spesifik sesuai konteks perkotaan. Peran ini ditekankan sebagai bagian dari *State of Obligation* (Tanggung Jawab Negara) dalam pemberdayaan dan perlindungan, yang kemudian diwujudkan melalui pembentukan perangkat daerah yang fokus (Arifin, 2024).

Untuk merealisasikan komitmen perlindungan ini, dibentuklah dinas teknis, seperti Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APMPPKB) di Kota Medan. Dinas ini bertugas melaksanakan program perlindungan dan pemberdayaan (Rambe, 2024). DP3APMPPKB memiliki peranan penting dalam menangani kekerasan dan menggerakkan partisipasi masyarakat untuk berpartisipasi dalam upaya pemberdayaan, seringkali juga berperan sebagai fasilitator untuk menjembatani berbagai kebutuhan korban (Situmorang, 2024). Landasan hukum bagi DP3APMPPKB diatur secara spesifik dalam Peraturan Wali Kota Medan Nomor 97 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Perwal ini secara jelas memberikan mandat kepada dinas tersebut untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perlindungan anak dan pemberdayaan perempuan (Munthe, 2025). Pasal 37 dan 38 menguatkan legalitas pembentukan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) (Dahlia, 2024). UPT PPA, yang merupakan unit pelaksana teknis daerah, berfungsi sebagai garda terdepan dalam penyediaan layanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan, eksploitasi, dan diskriminasi (Maharani et al, 2024).

Sebagai ujung tombak perlindungan, UPT PPA memiliki peran yang sangat penting dalam penanganan kasus kekerasan, termasuk kekerasan seksual (Nitha et al, 2024). Fungsi UPT PPA tidak hanya sebatas pada pelayanan pengaduan, tetapi juga mencakup pendampingan psikologis, bantuan hukum, dan kerjasama dengan berbagai lembaga afiliasi untuk memastikan pemulihan korban berjalan maksimal (Widodo et al, 2024). Keberadaan UPT PPA diamanatkan oleh peraturan daerah untuk menjamin layanan yang terintegrasi dan perlindungan yang optimal bagi korban di tingkat lokal (Dewi et al, 2024). Tingginya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Medan menunjukkan urgensi peran Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, dan Pemberdayaan Keluarga Berencana (DP3APMPPKB) dalam penanganannya, meskipun kerangka kelembagaan dan alur pelayanan sudah terbentuk. Berdasarkan profil kekerasan tahun 2023, Kota Medan menempati posisi kedua tertinggi di

Provinsi Sumatera Utara dengan 226 korban, dan termasuk wilayah yang mengalami peningkatan jumlah korban pada tahun 2022. Kota Medan juga memiliki angka korban kekerasan terhadap anak tertinggi pada kelompok usia 6-12 tahun. Selain itu, Kota Medan menduduki posisi pertama untuk korban dengan bentuk kekerasan psikis dan penelantaran, serta menjadi wilayah dengan jumlah pelaku kekerasan tertinggi, baik laki-laki maupun perempuan. Data statistik yang menyoroti tingginya angka kekerasan ini menggarisbawahi perlunya peningkatan efektivitas peran UPTD dalam menekan maraknya kasus tersebut (DPPPA Provinsi Sumatera Utara, 2023).

Tingginya angka kasus kekerasan di wilayah perkotaan seperti Medan dapat dianalisis dari berbagai faktor. Penelitian menunjukkan bahwa penyebab kekerasan seringkali kompleks, meliputi rendahnya kesadaran hukum, kuatnya budaya patriarki, kondisi ekonomi rendah atau kemiskinan, hingga faktor-faktor personal seperti perselingkuhan atau pernikahan dini (Sulaeman et al, 2022). Kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) sering menjadi lingkup domestik yang paling banyak terjadi, diperparah oleh sikap sosial budaya yang masih memposisikan perempuan dan anak dalam kondisi ketidakberdayaan dan termarginalkan (Maulida, 2024). Dalam menjalankan tugasnya, lembaga perlindungan seperti DP3APMPPKB dan UPTD PPA menghadapi beragam tantangan. Salah satu isu krusial adalah implementasi kebijakan yang belum sepenuhnya berjalan secara maksimal (Nur Azizah, 2024). Tantangan lainnya meliputi kurangnya kesadaran dan stigma sosial yang menyertai kasus kekerasan, yang sering menyebabkan korban enggan melapor (Thalia et al, 2024). Hambatan juga muncul dari segi internal seperti keterbatasan anggaran UPTD PPA serta kurangnya dukungan masyarakat untuk melaporkan kasus (Yaman et al, 2025). Selain itu, *victim blaming* (menyalahkan korban) masih menjadi fenomena yang menghambat kelompok rentan dalam mengakses keadilan (Prawira, 2024).

Realitas tingginya kasus dan tantangan implementasi menunjukkan urgensi yang mendesak untuk tidak hanya fokus pada penanganan, tetapi juga pada upaya preventif dan peningkatan akses keadilan. Meskipun ada upaya hukum, tantangan seperti ketidakadilan sistemik dan kurangnya sumber daya untuk pelaksanaan hukum yang efektif masih ada (Tarigan, 2024). Peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perlindungan anak dan perempuan adalah kunci utama untuk menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung (Prastini, 2024). Ini menuntut upaya kolektif dari pemerintah daerah, swasta, lembaga kemasyarakatan, serta keluarga dan orang tua (Nuradhawati, 2025).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran, fungsi, dan implementasi layanan terpadu UPTD PPA DP3APMP2KB Kota Medan dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak, mengidentifikasi kendala dan upaya pemecahannya, serta mengkaji keselarasan peran tersebut dengan nilai-nilai agama/kemanusiaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan desain studi kasus. Tujuannya adalah menggali secara mendalam peran UPTD PPA DP3APMP2KB Kota Medan dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan UPTD PPA DP3APMP2KB Kota Medan. Sebanyak tiga (3) orang ASN yang bertugas di UPTD PPA dipilih sebagai informan kunci menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi pada bulan Oktober 2025 yang dilaksanakan di kantor UPTD PPA Kota Medan. Peneliti berperan sebagai instrumen utama, dibantu pedoman wawancara semi-terstruktur dan alat perekam. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode analisis tematik berdasarkan kerangka kerja Braun dan Clarke (2006). Seluruh kegiatan penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan etika

penelitian, menjaga kerahasiaan identitas informan, serta memastikan kenyamanan selama proses wawancara berlangsung.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No	Informan	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Keterangan
1	Informan 1	Perempuan	S1	PNS
2	Informan 2	Laki laki	S1	PNS
3	Informan 3	Perempuan	S1	PNS

Pertanyaan 1

“apa saja bentuk dukungan emosional, psikososial, dan fisik yang diberikan oleh UPT Kota Medan kepada korban kekerasan perempuan dan anak?”

Informan 1 “Di DP3APMPPKB, penanganan anak-anak yang mengalami kekerasan dimulai dengan laporan yang harus dibuat dengan orang tua bagi yang berusia di bawah 18 tahun, sedangkan perempuan di atas 18 tahun dapat melapor sendiri. Proses ini melibatkan asesmen untuk memahami keinginan korban dan faktor penyebab kekerasan. Jika terbukti ada kekerasan fisik, anak akan didampingi dalam pelaporan ke Polresta, yang memiliki unit PPA khusus. Jika korban mengalami trauma, mereka akan dirujuk ke layanan konseling dengan psikolog ahli. Bantuan untuk layanan kesehatan juga disediakan bagi korban yang tidak mampu, dengan penekanan pada kebutuhan spesifik mereka. Jika ada ancaman terhadap keselamatan korban, langkah-langkah pengamanan akan diambil. Pendampingan akan berlanjut hingga masalah selesai, dengan perhatian pada kondisi emosional anak untuk memastikan penanganan yang sesuai.”

Informan 2 “Dukungan emosional dan psikososial yang diberikan oleh UPTD, seperti UPTD PPA Kota Medan, sangat penting bagi korban kekerasan, termasuk anak dan perempuan. Salah satu bentuk dukungan tersebut adalah konseling gratis yang disediakan oleh pemerintah. Dalam kasus korban kekerasan seksual, UPTD menyediakan perlindungan serta layanan konseling dilakukan oleh tenaga ahli yang berpengalaman. Konseling ini bertujuan untuk membantu korban mengatasi trauma dan memberikan dukungan yang diperlukan agar mereka dapat pulih secara emosional dan psikologis.”

Informan 3 “Dukungan emosional dan psikososial yang diberikan oleh UPT PPA mencakup layanan konseling bagi pasien yang mengalami masalah psikologis akibat konflik. Pertama-tama, UPT PPA mengevaluasi kebutuhan korban, apakah mereka memerlukan layanan konseling, layanan kesehatan, atau rumah aman. Banyak korban kekerasan merasa terancam, sehingga UPT PPA menyediakan rumah aman sementara untuk penampungan, yang memudahkan proses hukum dan kekeluargaan bagi korban. Layanan kesehatan juga disediakan untuk memastikan kesejahteraan fisik dan mental mereka.”

Pertanyaan 2

“Apakah UPT mendampingi para korban kekerasan sesuai dengan SOP dan peraturan yang sudah ditetapkan?”

Informan 1 “DP3APMPPKB khususnya pihak UPT PPA mendampingi para korban kekerasan dan semuanya dalam prosedur dan peraturan yang sesuai.”

Informan 2 “Oiyaa..kita kan bekerja sesuai dengan SOP ya standar operasional kan kalau memang kita gak ada standar operasionalnya kita gak bisa berjalan dengan baik, acuan suatu pekerjaan kan SOP jadi, kita ngerti tupoksi kita masing-masing gitu.”

Informan 3 “Tanpa adanya SOP, kita tidak tahu bagaimana memulai pelayanan yang diperlukan. SOP yang ditetapkan oleh Kementerian PPA sudah jelas dan baku. Dalam situasi

darurat, kita tidak bisa menunggu korban untuk datang dan membuat laporan terlebih dahulu. Jadi, penanganan kasus harus disesuaikan dengan tingkat urgensinya, tetapi tetap mengikuti panduan dari SOP.”

Pertanyaan 3

“Bagaimana UPT memastikan adanya pendampingan Yang efektif bagi korban kekerasan Selama proses penanganan kasus dan pemulihan?”

Informan 1 “Kita harus memastikan bahwa korban mendapatkan pendampingan langsung tanpa perantara. Pemulihan korban melibatkan kajian lingkungan sosial mereka untuk melihat bagaimana masyarakat menerima mereka. Misalnya, jika seorang anak mengalami penyakit dan berpotensi dibully, kita perlu mendampingi mereka. Oleh karena itu, kita bekerja sama dengan sekolah untuk melakukan penyuluhan agar kasus *bullying* dapat dicegah. Selain itu, pemulihan juga dilakukan melalui konseling psikologis untuk mendukung proses mereka.”

Informan 2 “Kita selalu memastikan pendampingan yang efektif untuk setiap korban dengan melakukan pendampingan sesuai dengan kasus mereka. Ini adalah bagian dari tugas kita yang berdasarkan laporan yang ada.”

Informan 3 “Kalau pendampingan yang efektif itu tergantung kebutuhan korban itu sebenarnya. Jadi, karena sebenarnya pelayanan dari UPT PPA itu sudah maksimal ya sesuai dengan infrastruktur yang ada, seperti layanan mobil yang terkadang antar jemput korban apabila korban ini jauh tidak punya transportasi, tidak punya biaya untuk kita dampingi maka kita lakukan antar jemput mengantar ke Polres. Pendampingannya kita dampingi semaksimal mungkin sesuai dengan apa yang dimiliki oleh UPT PPA itu. Dan juga sesuai dengan apa yang mampu kami berikan terhadap korban mungkin tidak semua, mana yang gak mampu ya mungkin apa solusinya kan gitu ya. Jadi, sebenarnya pelayanan itu pendampingan itu sudah efektif lah menurut kami dulu sesuai dengan apa yang dimiliki Baik fasilitas sarana dan yang lain-lain ya sudah maksimal sih diberikan.”

Pertanyaan 4

“Bagaimana peran UPTD dalam melakukan mediasi (jika diperlukan) dan bagaimana memastikan keselamatan korban dalam proses tersebut Bu?”

Informan 1 “UPTD memastikan korban mendapatkan layanan pemulihan dan konseling yang berkelanjutan. Layanan ini dapat diulang beberapa kali berdasarkan hasil tes psikolog, tergantung pada tingkat depresi dan trauma korban. UPTD wajib memastikan adanya pendampingan hingga korban dinyatakan pulih secara psikologis oleh psikolog.”

Informan 2 “UPTD melakukan mediasi dengan dua cara: di kantor atau langsung ke lapangan (kelurahan/kecamatan). Untuk memastikan keselamatan korban selama proses mediasi di lapangan, UPTD didampingi oleh aparat keamanan, yaitu BABINSA”

Informan 3 “Mediasi di UPT PPA dilakukan sudah berstandar dengan melibatkan para pihak, mediator, dan tim ahli psikolog. Keselamatan korban terjamin jika mediasi dilakukan di kantor UPT PPA. Jika mediasi dilakukan di kelurahan, UPTD meminta bantuan Kapling dan Babinsa untuk memastikan kenyamanan dan keamanan korban serta pihak yang memediasi”.

Pertanyaan 5

“Bagaimana menjalin hubungan dan kerja dengan lembaga penegak hukum (Polisi, Kejaksaan, Pengadilan) serta organisasi non-pemerintah terkait kasus kekerasan?”

Informan 1 “UPTD menjalin koordinasi dengan Polresta. Kepolisian dapat membuat surat rujukan untuk konseling korban. UPTD juga aktif melakukan pendampingan di

pengadilan untuk anak-anak korban yang disidang. Kerja sama ini melibatkan duduk bersama untuk menentukan penempatan anak (misalnya ke rumah aman)".

Informan 2 "UPTD berfungsi sebagai unit rujukan. Kasus pidana seperti kekerasan seksual, langsung dirujuk ke polisi untuk ditindaklanjuti ke penegak hukum atau pengadilan, karena ranah penindakan bukanlah kewenangan UPTD".

Informan 3 "UPTD menjalin mitra terbaik dan bersinergi dengan kepolisian. Komunikasi terjalin baik dan efisien, seringkali via telepon. UPTD mendampingi korban hingga ke persidangan dan berkoordinasi baik dengan jaksa penuntut. Kerja sama juga terjalin dengan lembaga-lembaga terkait untuk saling mendukung demi kepentingan terbaik korban".

Pertanyaan 6

"Apa kendala utama yang dihadapi UPTD Bu dalam menuntaskan kasus kekerasan?"

Informan 1 "Korban yang tidak kooperatif atau susah dihubungi. Meskipun tidak semua korban, fenomena ini menghambat proses penuntasan kasus".

Informan 2 "Kendala utama dalam mediasi adalah sulitnya menghadirkan kedua belah pihak yang bersengketa (misalnya suami-istri dalam KDRT). Terkadang salah satu pihak tidak datang atau salah satu mengeluh, sehingga mediasi tidak bisa dilakukan".

Informan 3 "Kendala utama datang dari pihak korban dan operasional. Korban tidak memenuhi undangan atau tidak menepati jadwal (datang terlambat atau tidak hadir) layanan konseling/pertemuan yang sudah terjadwal, sehingga proses pelayanan tertunda dan kasus terjadi di luar jam kerja (malam hari atau hari libur) saat korban terancam. Solusi yang dilakukan adalah adaptasi cepat dengan menghubungi lurah/Kapling setempat untuk pengamanan awal korban".

PEMBAHASAN

Di Kota Medan, Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) yang berada di bawah Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APMP2KB) memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan dan pendampingan bagi korban kekerasan, baik terhadap perempuan maupun anak. Keberadaan lembaga ini merupakan wujud nyata tanggung jawab pemerintah daerah dalam memastikan terpenuhinya hak-hak korban, serta menjamin terselenggaranya proses penanganan yang menyeluruh, mulai dari tahap penerimaan laporan, konseling psikologis, hingga pendampingan hukum dan sosial yang berkelanjutan (Wahyuni, 2023). Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga informan yang merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) di UPTD PPA Kota Medan, terungkap bahwa setiap kasus kekerasan ditangani melalui mekanisme pelayanan terpadu dengan prinsip empati dan kerahasiaan. UPTD memastikan korban memperoleh akses terhadap layanan psikologis, medis, hukum, dan sosial sesuai tingkat kebutuhan dan kondisi masing-masing. Selain itu, petugas juga menjalankan fungsi mediasi pada kasus-kasus tertentu yang memungkinkan penyelesaian *non-litigasi*, dengan tetap menempatkan keselamatan dan kesejahteraan korban sebagai prioritas utama (Dewi et al, 2023).

Dalam perspektif Islam, peran UPTD ini sejalan dengan nilai-nilai kemanusiaan yang ditekankan dalam Al-Qur'an, khususnya pada QS. An-Nisa ayat 75, di mana Allah memerintahkan kaum beriman untuk membela dan menolong orang-orang tertindas, terutama perempuan dan anak-anak yang lemah. Ayat tersebut menegaskan tanggung jawab moral umat Islam untuk menegakkan keadilan dan melindungi pihak yang menjadi korban ketidakadilan sosial. Dengan demikian, kerja UPTD PPA tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga merupakan manifestasi dari pelaksanaan nilai-nilai keadilan dan kasih sayang

dalam Islam (Ningrum, 2024). Berdasarkan pertanyaan 1., menurut jawaban informan 1 penanganan anak-anak yang mengalami kekerasan dimulai dengan laporan yang dibuat oleh walinya (salah seorang orang tua atau orang yang lebih tua) jika korban berusia dibawah 18 tahun, sedangkan di atas 18 tahun korban bisa melaporkan sendiri. Jika ada ancaman terhadap korban akan diambil langkah pengamanan dan didampingi hingga masalah korban tersebut selesai. Sedangkan Jawaban informan 2 dan 3 bahwasannya dukungan emosional dan psikososial yang diberikan oleh UPT PPA sangat penting apalagi terhadap korban yang mengalami masalah psikologis akibat konflik dimana salah satu dukungannya seperti konseling, layanan kesehatan dan juga rumah aman bagi korban.

Hasil wawancara ketiga informan mengenai dukungan yang diberikan oleh UPTD Dinas Kota Medan kepada korban kekerasan perempuan dan anak menunjukkan adanya berbagai bentuk dukungan emosional, psiko-sosial, dan fisik. Informan pertama menjelaskan bahwa penanganan dimulai dengan laporan dari orang tua untuk anak di bawah 18 tahun, diikuti dengan asesmen untuk memahami kebutuhan korban. Jika ada kekerasan fisik, anak akan didampingi dalam pelaporan ke polrestabes dan dirujuk ke layanan konseling jika mengalami trauma. Informan kedua menekankan pentingnya konseling gratis yang disediakan pemerintah untuk membantu korban mengatasi trauma dan memulihkan kondisi emosional mereka. Informan ketiga menambahkan bahwa UPT PPA juga mengevaluasi kebutuhan korban, termasuk menyediakan layanan kesehatan dan rumah aman untuk menampung korban yang merasa terancam.

Dukungan yang diberikan oleh UPTD ini mencakup aspek emosional, psikologis, dan fisik, yang sangat penting dalam proses pemulihan korban kekerasan. Menurut teori dukungan sosial dari Cohen dan Wills (1985), dukungan emosional dan praktis dapat meningkatkan kesejahteraan mental individu. Hal ini sejalan dengan upaya UPTD dalam memberikan bantuan kepada korban melalui konseling dan perlindungan. Dengan adanya pendampingan dan layanan kesehatan, korban merasa lebih aman dan didukung, yang membantu mereka mengatasi trauma serta menghadapi tantangan di masa depan. Penelitian oleh Calysta (2024) juga menunjukkan bahwa dukungan sosial yang baik dapat mempercepat proses pemulihan psikologis, yang mencerminkan prinsip-prinsip pemulihan yang diterapkan oleh UPTD (Calysta, 2024).

Berdasarkan pertanyaan 2., jawaban dari informan 1 dan 2 bahwasannya mendampingi para korban kekerasan harus sesuai dengan SOP karena tanpa adanya SOP akan kesulitan dalam menjalankan suatu pekerjaan karena tidak tau arah dan tujuan yang ingin dicapai. Sedangkan jawaban dari informan ke 3, bahwasannya penanganan kasus harus sesuai dengan urgensinya tetapi tetap dalam SOPnya. Hasil wawancara dengan tiga informan menunjukkan bahwa UPT PPA berkomitmen untuk mendampingi para korban kekerasan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Informan pertama menegaskan pentingnya pendampingan yang dilakukan sesuai prosedur, sedangkan informan kedua menekankan bahwa keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting untuk menjalankan tugas dengan baik. Informan ketiga menambahkan bahwa tanpa SOP, proses pelayanan tidak akan berjalan efektif, terutama dalam situasi darurat di mana penanganan harus cepat dan tepat.

Dukungan terhadap pentingnya SOP dapat ditemukan dalam teori manajemen yang menyatakan bahwa prosedur yang jelas membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Menurut Drucker (2001), organisasi yang memiliki sistem dan prosedur yang baik dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan yang menunjukkan bahwa dengan adanya SOP, mereka dapat memahami tugas masing-masing dan menangani kasus dengan lebih baik. Dengan mengikuti panduan dari SOP, UPT PPA dapat memberikan respons yang sesuai terhadap kebutuhan korban, memastikan bahwa setiap kasus ditangani dengan serius dan profesional

(Nuradhawati, 2025). Berdasarkan pertanyaan 3., informan 1 dan 2 bahwasanya penanganan kasus dan pemulihannya dapat dilihat dari laporan dan konflik yang terjadi. Misalnya ada suatu permasalahan yang berpotensi mengancam maka pihak UPT PPA dapat memberikan pendampingan agar korban tidak semakin terpuruk dan terancam.

Hasil wawancara informan ketiga, bahwasannya pelayanan berupa pendampingan dan juga antar jemput korban sejauh ini sudah maksimal diberikan. Hasil wawancara dari ketiga informan menunjukkan bahwa UPT PPA berkomitmen untuk memberikan pendampingan langsung dan efektif kepada korban kekerasan. Informan pertama menekankan pentingnya pendampingan tanpa perantara dan melakukan kajian lingkungan sosial untuk memahami bagaimana masyarakat menerima korban. Mereka juga bekerja sama dengan sekolah untuk mencegah *bullying* melalui penyuluhan dan menyediakan konseling psikologis untuk mendukung pemulihan korban. Informan kedua menambahkan bahwa pendampingan yang efektif harus disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing korban, dan UPT PPA berupaya memaksimalkan layanan yang ada, termasuk layanan antar jemput bagi korban yang kesulitan transportasi.

Pendekatan yang dilakukan UPT PPA sejalan dengan teori dukungan sosial yang menyatakan bahwa dukungan dari lingkungan sosial dapat mempercepat proses pemulihan individu. Menurut Taylor (2007), dukungan yang tepat dapat membantu individu merasa lebih diterima dan berkurangnya risiko mengalami stigma. Dengan memberikan pendampingan langsung dan konseling, UPT PPA tidak hanya membantu korban secara emosional, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung proses pemulihan mereka. Upaya untuk bekerja sama dengan sekolah dan menyediakan layanan transportasi menunjukkan bahwa UPT PPA berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan spesifik korban, yang merupakan langkah penting dalam memastikan efektivitas pelayanan (Wahyuni, 2023).

Berdasarkan pertanyaan 4., dari hasil wawancara informan 1 dapat disimpulkan Pendekatan UPTD dalam menyediakan konseling yang berulang mengimplementasikan Teori *Trauma-Informed Care*, yang mengakui bahwa pemulihan trauma membutuhkan proses adaptif yang panjang dan konsisten, bukan sekadar penanganan tunggal. Hal ini selaras dengan pentingnya layanan berkelanjutan (Pasaribu, 2024). Dari hasil wawancara informan 1 dan 2 dapat disimpulkan bahwa tindakan untuk melibatkan BABinsa/Kapling saat mediasi di lapangan adalah aplikasi langsung dari Pendekatan Berpusat pada Korban (*Victim-Centered Approach*). Prinsip utama pendekatan ini adalah memastikan keselamatan fisik korban sebagai syarat mutlak (*safety planning*). Dengan adanya pengamanan, UPTD menciptakan ruang aman bagi resolusi konflik (Zahrani, 2024).

Berdasarkan pertanyaan 5., dari hasil wawancara kepada informan 1,2 dan 3 dapat disimpulkan bahwa Pola kerja sama UPTD dengan berbagai lembaga (Polisi, Kejaksaan, Pengadilan) merupakan implementasi dari Teori Tata Kelola Jaringan (*Network Governance*). UPTD bertindak sebagai koordinator jejaring yang memastikan aliran rujukan dan dukungan berjalan lancar. Sinergi ini bertujuan untuk mewujudkan layanan terpadu (*One Stop Service*). Fungsi pendampingan hingga ke persidangan dan koordinasi yang efisien (Informan 3) menunjukkan komitmen pada Etika Pelayanan Publik dan Advokasi Hukum. Hal ini krusial untuk mencegah fragmentasi layanan dan memastikan korban mendapatkan akses keadilan tanpa hambatan birokrasi, sejalan dengan peningkatan kualitas layanan publik (Renanda et al, 2025).

Berdasarkan pertanyaan 6., dari hasil wawancara informan 1, 2 dan 3 dapat disimpulkan bahwa Kendala ketidakkooperatifan klien dan kegagalan mediasi karena ketidakhadiran pihak dapat dianalisis melalui Teori *Client Compliance* (Kepatuhan Klien). Keberhasilan intervensi sangat bergantung pada kesiediaan klien untuk berpartisipasi dan mengikuti rencana. Hambatan ini menunjukkan adanya masalah motivasi atau kendala psikologis korban yang memerlukan strategi komunikasi dan intervensi yang lebih mendalam (Miskani

et al, 2025). Tantangan kasus yang terjadi di luar jam kerja terkait dengan Teori Kapasitas Organisasi (*Organizational Capacity Theory*). Hal ini menyoroti keterbatasan sumber daya UPTD dalam menyediakan sistem respons 24/7 yang formal. Meskipun UPTD mampu beradaptasi cepat dengan melibatkan aparat setempat, kendala ini menuntut penguatan SOP dan peningkatan SDM untuk memastikan konsistensi layanan darurat (Rasiwan, 2025).

KESIMPULAN

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) di Kota Medan telah melaksanakan peran, fungsi, dan implementasi layanan terpadu dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak secara maksimal, profesional, dan terintegrasi. Layanan yang diberikan mencakup dukungan emosional, psikososial, dan fisik melalui konseling gratis, layanan kesehatan, rumah aman sementara, serta pendampingan hukum hingga persidangan, dengan semua prosedur sesuai SOP dan mengutamakan keselamatan korban (terutama saat mediasi lapangan dengan melibatkan aparat keamanan). UPTD PPA juga menjalin sinergi erat (*Network Governance*) dengan lembaga penegak hukum untuk memastikan layanan terpadu (*One Stop Service*). Kendala utama terletak pada ketidakkooperatifan korban (tidak menepati jadwal) dan tantangan operasional kasus yang terjadi di luar jam kerja. Peran UPTD PPA ini sejalan dengan nilai-nilai agama/kemanusiaan, khususnya prinsip pembelaan terhadap kaum yang tertindas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Kepala dan seluruh jajaran Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APMPPKB) Kota Medan, khususnya Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Medan, atas dukungan dan izin pelaksanaan studi. Terimakasih khusus ditujukan kepada tiga (3) Aparatur Sipil Negara (ASN) dari UPTD PPA yang telah menjadi informan kunci dan menyediakan data berharga melalui wawancara mendalam, serta seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi, motivasi, dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung, demi kelancaran dan penyempurnaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, F. (2024). Analisis Terhadap Kebijakan Pemerintah Dalam Mengatur Urusan Pemerintahan Daerah Di Era Desentralisasi Asimetris. *PROGRESIF: Jurnal Hukum* , 18 (2), 208-235.
- Calysta, SA (2024). *Dinamika Psikologis Korban Kekerasan Seksual* (Disertasi Doktor, Universitas Airlangga).
- Dahlia, N. (2024). *Dinamika pembentukan rancangan peraturan daerah tentang penyelenggaraan perlindungan perempuan dan anak* . CV. Azka Pustaka.
- Dewi, MR, Paraniti, ASP, & Hariyono, B. (2023). Optimalisasi Pelayanan Masyarakat Terhadap Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Dinas Perlindungan Perempuan Dan Anak Kota Denpasar. *AL-DALIL: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Hukum* , 1 (3), 13-28.
- Dewi, R., Hafizd, JZ, & Busthomi, AO (2024). Implementasi Hukum Tentang Hak Asasi Manusia Dan Perlindungan Anak Terhadap Korban Tindak Kekerasan Anak Di Kabupaten Kuningan. *PEPAKEM* , 2 (2), 97-114.

- Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Utara. (2023). Profil Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Provinsi Sumatera Utara Tahun 2023.
- Hutagalung, HM (2023). Tanggung Jawab Negara Terhadap Perlindungan Anak Sebagai Kelompok Rentan Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia. *Dedikasi: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya* , 24 (2), 1-14.
- Maharani, DS, Nazaki, N., & Sophia, U. (2024). Peran Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak Kota Tanjungpinang Dalam Pendampingan Korban Pelecehan Seksual Pada Anak Di Bawah Umur. *Jurnal Multidisiplin Indonesia Center (MICJO)* , 1 (3), 1365-1382.
- Maulida, NSM (2024). Kekerasan Berbasis Gender dalam Lingkup Rumah Tangga: Kajian Terhadap Patriarki Perempuan dan KDRT. *Das Sollen: Jurnal Kajian Kontemporer Hukum dan Masyarakat* , 2 (02).
- Miskanik, SP, M Pd I, K., Achiruddin Akiel, SP, Ainul Husna, SP, Putri Waliyyan Estafetta, SP, & Reggiana Brescia, SP (2025). *Konseling Traumatik: Pemahaman, Pendekatan, dan Intervensi Psikologis* . Cerdas Akademika Nusantara.
- Munajat, HM, & Hum, SHM (2023). *Hukum pidana anak di Indonesia* . Sinar Grafika.
- Munthe, K. (2025). Penyusunan Laporan Eval_Uasi Terhadap Hasil Renstra OPD Lingkup Kota Medan Tahun Anggaran 2023. *Kaizen: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat* , 58-66.
- Ningrum, S. U. (2024). Menggali Pesan Al-Qur'an Tentang Konsep Masyarakat Egaliter Dan Signifikansinya Terhadap ProblemSubordinasi Perempuan (*Doctoral dissertation*, Institut PTIQ Jakarta).
- Nitha, FAL, Masyhar, A., Cholidin, A., Ilahi, MR, & Bahriyah, AZ (2024). Optimalisasi Implementasi Uu Tpk: Tantangan Dan Solusi Dalam Upaya Penghapusan Kekerasan Seksual Di Indonesia. *Masalah-Masalah Hukum* , 53 (1), 91-101.
- Nur Azizah Hasibuan, A. (2024). Implementasi Kebijakan Daerah No. 3 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan Pada UPT PPA DP3APM Kota Medan (Disertasi Doktor, Universitas Malikussaleh).
- Nuradhawati, R. (2025). *Memutus Rantai KDRT: Kolaborasi Pemerintah dan Masyarakat di Indonesia* . PT. Sonpedia Penerbitan Indonesia.
- Oki, KK, SE, M., & Sirilius Seran, SE (2025). *Transformasi Otonomi Daerah* . PT. Star Digital Publishing, Yogyakarta-Indonesia.
- Pasaribu, LM (2024). Pendekatan Trauma-Informed dalam Pekerjaan Sosial: Memulihkan Korban Trauma dan Meningkatkan Resiliensi. *Jurnal Sains Sosio Humaniora* , 8 (2), 60-71.
- Prastini, E. (2024). Kekerasan terhadap anak dan upaya perlindungan anak di Indonesia. *Jurnal Kebajikan Kewarganegaraan* , 4 (2), 760-770.
- Prawira, MRY (2024). Problematika Pemenuhan Kebutuhan Hukum Terhadap Kelompok Rentan Dalam Mengakses Keadilan. *Jurnal Hukum Lex Generalis* , 5 (12).
- Rambe, GS (2024). Implementasi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pemberdayaan Masyarakat dan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (Dp3apmp2kb) Kota Medan.
- Renanda, AA, & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa* , 1 (8), 1651-1657.
- Sianipar, M., Widiana, INW, Latuheru, A., Irawati, DO, Mardika, NH, Andra, RS, ... & Widuri, N. (2025). *Fundamental Perekonomian Pembangunan* . CV. Gita Lentera.

- Situmorang, RY (2024). Peranan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pemberdayaan Masyarakat, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APMP2KB) Kota Medan mengikutsertakan Tindak Kekerasan Perempuan (Disertasi doktoral, Universitas Medan Area).
- Sulaeman, R., Sari, NMWPF, Purnamawati, D., & Sukmawati, S. (2022). Faktor Penyebab Kekerasan Pada Perempuan. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* , 8 (3), 2311-2320.
- Tarigan, RS (2024). Menuju Negara Hukum Yang Berkeadilan . Ruang Karya Bersama.
- Thalia, P., Hutahaean, A., & Sitanggang, D. (2024). Efektivitas Hukum Pidana Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Seksual Di Indonesia. *Jurnal Penelitian Sosial dan Ekonomi* , 6 (2), 1250-1266.
- Wahyuni, S. (2023). Manajemen Pelayanan Publik: Optimalisasi Perlindungan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak.
- Widodo, FL, & Astuti, RS (2024). Kapasitas Kelembagaan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan Di Jawa Tengah. *Jurnal Tinjauan Kebijakan dan Manajemen Publik* , 14 (3), 215-228.
- Yaman, NS, Renggong, R., & Mading, B. (2025). Fungsi Unit Perlindungan Perempuan Dan Anak Polisi Daerah Sulawesi Tenggara Dalam Menangani Kekerasan Terhadap Perempuan. *Jurnal Legalitas Hukum Indonesia* , 7 (2), 239-254.
- Zahrani, GN (2024). Perancangan Rumah Aman untuk Wanita Korban Kekerasan di Yogyakarta dengan Pendekatan *Healing Environment* (Disertasi doktoral, Universitas Islam Indonesia).