

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN
2019 DALAM RANGKA PELAYANAN PENGADUAN DI
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Oleh :

T. AFANIN SYIFA APRILIA

NPM 1803100028

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Kosentrasi Kebijakan



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2022

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : T. AFANIN SYIFA APRILIA
NPM : 1803100028
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari,tanggal : Rabu, 24 Agustus 2022
Waktu : 08.30 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

PENGUJI II : SYAFRUDDIN, S.Sos., MH

PENGUJI III : AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **T. AFANIN SYIFA APRILIA**
NPM : 1803100028
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO 3 TAHUN 2019 DALAM RANGKA PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SUMATERA UTARA
Medan, Agustus 2022

PEMBIMBING


AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DEKAN


Dr. ARIEFIN SALEH, S.Sos., M.SP



SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, T. Afanin Syifa Aprilia menyatakan dengan sungguh-sungguh:


1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil dari tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 13 September 2022

Yang Menyatakan


1. Afanin Syifa Aprilia
1803100028

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN 2019 DALAM PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK

T. AFANIN SYIFA APRILIA

1803100028

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara, Organisasi ini bernama Biro Pemberdayaan Perempuan, Anak dan Keluarga Berencana Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang terbentuk sesuai dengan Peraturan Daerah nomor 7 tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara. Visi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara ialah Terwujudnya Kesetaraan Gender, Perlindungan Perempuan dan Anak serta peningkatan Kesejahteraan Keluarga bagi aparat dan publik. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi peraturan daerah nomor 3 tahun 2019 dalam pelayanan pengaduan di dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan jenis data primer dan sekunder diperoleh melalui wawancara dengan narasumber, dan melalui studi kepustakaan dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum proses implementasi pelayanan pengaduan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berjalan dengan prosedur yang ada meskipun dalam kondisi covid 19 masyarakat dapat membuat laporan secara online menggunakan website resmi dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Meskipun masyarakat melapor secara online, laporan yang masuk ke dinas akan segera di proses secepatnya. Pada tahun ini masyarakat sudah dapat melapor langsung ke UPTD. P2TP2A. perencanaan yang akan dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak akan membuat pengaduan berbasis online melalui aplikasi.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan pengaduan,

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang mana telah memberikan Kesehatan, Kekuatan dan Nikmat Rezeki dimana sampai pada saat ini masih bisa melakukan kegiatan-kegiatan pada upaya menyelesaikan tugas tahap akhir dalam program pendidikan sarjana pertama. Pada saat ini saat yang sangat ditunggu oleh penulis untuk menyelesaikan dengan seizin Allah SWT akhirnya telah menyusun tugas akhir yang disebut Skripsi dengan judul : **IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN 2019 DALAM PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI SUMATERA UTARA**. Dengan demikian penulis berharap nantinya dari tugas akhir dari penulis ini dapat menjadi ilmu dan pengetahuan yang bermamfaat untuk pembagunan kedepannya dibidang Ilmu dan Pengetahuan dan juga merupakan bahan pertimbangan untuk dapat selesai melaksanakan pendidikan Strata-1 (S1) di Prodi Ilmu Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dalam Kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam pengerjaan skripsi
2. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda tersayang Tengku Zulfik dan Ibunda tercinta Yustina yang telah membesarkan serta mendidik penulis untuk menjadi manusia yang baik dan berguna bagi masyarakat serta Negara.
3. Ibu Widya Susanti, S.Psi selaku Kepala Seksi Pelayanan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Agusani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammdiah Sumatera Utara.

5. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.Sp selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Abrar Adhani, S.Sos, M.Sp selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Dra. Hj. Yusrina Tanjung, M.Ap selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, M.Sp selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
9. Bapak Agung Sapura ,S.Sos.,M.AP Selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan membantu penulisan untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Bapak Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah
11. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan informasi dan banyak membantu penulis.
12. Kepada Narasumber yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi serta penjelasan yang diteliti.
13. Kepada seluruh teman – teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, 17 Juli 2022

Penulis

T. Afanin Syifa Aprilia

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Implementasi	9
2.1.1 Implementasi Perencanaan.....	11
2.1.2 Implementasi Program	12
2.1.3 Implementasi Penerapan	13
2.1.1 Implementasi Pelaksanaan	13
2.2 Pelayanan	14
2.2.1 Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Jenis Pelayanan	18
2.2.3 Standar Pelayanan	19
2.3 Pelayanan Publik	20
2.4 Pegaduan	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Kerangka Konsep	25
3.3 Definisi Konsep.....	25

3.4 Kategorisasi Penelitian	26
3.5 Key Informan dan Narasumber	27
3.5.1 key Informan	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	28
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.9 Ringkasan Objek Penelitian	29
3.9.1 Informasi Dinas Pemberdayaab Perempuan dan Perlindungan Anak.....	29
3.9.2 Visi dan Misi DisPPPA	30
3.9.3 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi DisPPPA	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Implementasi Program	37
4.1.2 Implementasi Penerapan	37
4.1.3 Implementasi Perencanaan	41
4.1.4 Implementasi Pelaksanaan	41
4.1.5 Kualitas Pelayanan	43
4.1.6 Jenis Pelayanan	46
4.1.7 Standar Pelayanan	47
4.1.8 Pengaduan	47
4.2 Pembahasan.....	49
4.2.1 Implementasi Program	49
4.2.2 Implementasi Penerapan	59
4.2.3 Implementasi Perencanaan.....	59
4.2.4 Implementasi Pelaksanaan	61
4.2.5 Kualitas Pelayanan	62
4.2.6 Jenis Pelayanan	62
4.2.7 Standar Pelayanan	64
4.2.8 Pengaduan	64

BAB V PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	26
Tabel 2.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Kerangka Konsep	25
Gambar 3.9.1 Kantor DisPPPA Sumatera Utara.....	30
Gambar 3.10 Struktur Organisasi DisPPA Sumatera Utara.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Daftar Pedoman Wawancara
- Lampiran III : SK – 1 Permohonan Judul Skripsi
- Lampiran IV : SK – 2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran V : SK – 3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran VI : SK – 4 Undangan Seminar Proposal
- Lampiran VII : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran VIII: Surat Keterangan Balasan Izin Penelitian
- Lampiran IX : SK – 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran X : Surat Keterangan Bebas Pustaka
- Lampiran XI : SK – 10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara nomor 6 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara dan Peraturan Gubernur Sumatera Utara nomor 38 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Sebelum menjadi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara, Organisasi ini bernama Biro Pemberdayaan Perempuan, Anak dan Keluarga Berencana Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang terbentuk sesuai dengan Peraturan Daerah nomor 7 tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara. Visi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara ialah Terwujudnya Kesetaraan Gender, Perlindungan Perempuan dan Anak serta peningkatan Kesejahteraan Keluarga bagi aparat dan publik.

Pemerintah Kota Medan melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat (DP3APM) membentuk Forum Komunikasi Partisipasi Publik untuk Kesejahteraan Perempuan dan Anak (FK PUSPA) Kota Medan Masa Bakti 2019-2024. Tujuan dibentuknya kepengurusan ini sebagai wadah komunikasi dan sinergi penguatan, perluasan, partisipasi masyarakat dan dunia usaha untuk mendukung terwujudnya

kesejahteraan perempuan dan anak di Kota Medan. Partisipasi Publik untuk Kesejahteraan Perempuan dan Anak (PUSPA) merupakan wadah berkumpulnya berbagai lembaga masyarakat inilah nantinya akan saling berbagi dan bertukar pengalaman seputar persoalan perempuan dan anak dalam menyatukan semangat pergerakan untuk bersama-sama mengatasi permasalahan tersebut. Ada tiga strategi utama dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (P3A); untuk mengakhiri kekerasan terhadap perempuan dan anak, akhiri perdagangan orang dan mengakhiri kesenjangan akses ekonomi terhadap perempuan (*three ends*)

Kasus kekerasan terhadap perempuan masih tinggi di Sumatera Utara. Lembaga yang ada mitra Forum Komunikasi Partisipasi Publik untuk Kesejahteraan Perempuan dan Anak (FK PUSPA) Kota Medan sepanjang tahun 2019, sedikitnya telah menerima dari jumlah tersebut, daerah yang banyak melaporkan kasus kekerasan terhadap perempuan (KTP) dan kekerasan terhadap anak (KTA) adalah Kota Medan sebanyak 88 kasus. Sejak covid 19 melanda angka kekerasan terhadap anak cukup tinggi. Di Sumut sendiri, hingga 4 Februari 2021, jumlah korban kekerasan terhadap anak di Kota Medan mencapai angka 154, di Kabupaten Langkat dengan 97 kasus dan Kota Padang Sidimpuan dengan 96 kasus. Berdasarkan data dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) Sumatera Utara, ada 1013 kasus kekerasan dialami perempuan dan anak selama pandemi Covid-19 tahun 2020.

Sistem Informasi Gender Dan Anak Provinsi Sumatera Utara adalah suatu sistem yang dibuat sebagai upaya pengelolaan Data, Informasi Gender dan Anak

untuk mewujudkan transparansi, efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan informasi gender dan anak dalam rangka mendukung pelayanan informasi publik terkait pembangunan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

Sistem Informasi Gender dan Anak Provinsi Sumatera Utara merupakan sistem informasi berbasis web dan merupakan bagian dari sistem yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Sistem ini dalam implementasinya dikelola oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara. Sistem Informasi Gender dan Anak Provinsi Sumatera Utara dilengkapi dengan lima fitur utama, yaitu:

1. Data Terpilah
2. Media KIE
3. Data Kekerasan
4. Program Unggulan
5. Pengaduan

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA) mengkhawatirkan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di masa pandemi Covid-19 meningkat namun tidak dilaporkan. Layanan pengaduan dan penanganan yang tidak berjalan dengan baik mengakibatkan korban sulit mengakses layanan di daerahnya. Masyarakat masih takut untuk melaporkan kasus apalagi jika pelaku kekerasan adalah orang terdekat atau keluarga. Data ini sangat mencemaskan, karena data ini adalah data dari pengaduan masyarakat. Sedangkan data-data yang tidak diadukan masih seperti gambaran fenomena gunung es. Masih banyak tidak diadukan kepada aparat penegak hukum karena

pelaku kekerasan kepada anak sebagian besar dilakukan oleh orang-orang yang memiliki hubungan yang dekat dengan anak.

Pada Peraturan Daerah Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Dari Tindak Kekerasan Menimbang:

- a. Bahwa dalam rangka pemenuhan hak-hak konstitusional perempuan dan anak yang bebas dari penyiksaan dan perlakuan yang merendahkan derajat martabat manusia serta untuk meningkatkan kualitas hidup, perempuan dan anak berhak mendapatkan rasa aman dan bebas dari segala bentuk kekerasan;
- b. Bahwa Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga memberi penegasan perlunya perlindungan dan pemberian rasa aman kepada perempuan dan anak;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c menetapkan Peraturan Daerah tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan

Dalam Bab VI Pelayanan Korban Tindakan Kekerasan Pasal 19 :

- (1) Bentuk pelayanan yang diberikan kepada perempuan dan anak korban tindak kekerasan, sebagai berikut:
 - a. Pelayanan pengaduan
 - b. Pelayanan kekerasan
 - c. Bantuan hukum
 - d. Penyampaian laporan, pemulangan dan reintegrasi sosial

- e. Rehabilitasi
 - f. Medikolegal
 - g. Pelayanan psikologis dan
 - h. Pelayanan pendamping
- (2) Bentuk pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pemerintah Daerah bekerjasama dengan perangkat daerah/lembaga terkait dilaksanakan sesuai standar pelayanan minimal yang diterapkan pemerintah dan dilaksanakan oleh perangkat daerah/lembaga terkait yang tugas dan fungsinya dibidang :
- a. Pendidikan
 - b. Ketenagakerjaan
 - c. Kesehatan
 - d. Sosial
 - e. Pemberdayaan dan perlindungan perempuan
 - f. Mental dan spritual dan
 - g. Ketentraman dan ketertiban
- (3) Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pemerintah Daerah bekerjasama dengan perangkat daerah/Lembaga terkait, Pemerintah Kabupaten/Kota dan Masyarakat.

Hal inilah yang menjadi substansi pemikiran peneliti untuk meneliti mengenai pelayanan pengaduan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan melaporkan kekerasan yang dialami atau yang terlihat disekitaran mereka.

Beranjak dari latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengetengahkan topik penelitian dengan judul : **IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN 2019 DALAM RANGKA PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK PROVINSI SUMATERA UTARA.**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 Dalam Rangka Pelayanan Pengaduan Di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 Dalam Rangka Pelayanan Pengaduan Di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara?

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Aspek teoritis, penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 Dalam Rangka Pelayanan Pengaduan Di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara.
- b. Aspek praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya.

- c. Aspek akademis, hasil dari penelitian ini adalah sebagai alat salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sumatera Utara

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji dari penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah pengertian strategi, pengertian manajemen, pengertian organisasi, pengertian perempuan politik

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informen/ narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian dan gambaran umum lokasi penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Yaitu bab yang menguraikan mengenai hasil penelitian lapangan dan pembahasan dari hasil penelitian. BAB V PENUTUP Yaitu bab yang mengenai kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Yaitu bab yang mengenai kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

Uraian teorits merupakan landasan berpikir untuk melakukan penelitian dan memberikan batasan-batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep guna menghindari adanya salah pengertian. Maka beberapa definisi konsep yang dipakai dalam penelitian ini sesuai dengan kerangka teoritis dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi uraian teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

2.1 Implementasi

Teori implementasi kebijakan dari (Edward, 1980) implementasi kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan di rencanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud.

Empat faktor yang mempengaruhi implementasi menurut pendapat dari (Edward, 1980): komunikasi, sumberdaya, watak atau sikap, dan struktur birokrasi.

Impelemntasi menurut (Mahardika, A., & Rizki, 2021) menyangkut semua upaya yang harus dipenuhi untuk merealisasikan isi kebijakan kedalam tindakan yang nyata, terencana, sistematis, dan mengarah pada pencapaian tujuan.

Pengertian implementasi menurut pendapat (Mulyadi, 2016) implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-

keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya.

Pendapat (Grindle, 1980) bahwa suatu implementasi adalah membentuk suatu kaitan (linkage) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Tugas implementasi mencakup terbentuknya “ *a policy delivery system*” dimana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan. Keberhasilan implementasi menurutnya juga dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan dan lingkungan implementasi. Variabel isi kebijakan ini mencakup:

- a. sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups* termuat dalam isi kebijakan,
- b. jenis manfaat yang diterima oleh *target group*,
- c. sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan,
- d. apakah letak sebuah program sudah tepat,
- e. apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementatornya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai
- f. sedangkan variabel lingkungan kebijakan mencakup seberapa besar kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dimiliki oleh para actor yang terlibat dalam implementasi kebijakan,

- g. karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa (h) tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Sehubungan dengan kata implementasi menurut Abdul Wahab sebagaimana dikutip dalam (Tahir, 2015) bahwa “ Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-Undang, namun dapat pula terbentuk perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan/sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur/mengatur proses implementasinya.

Menurut (Nugroho, D, 2013) mengatakan bahwa implementasi adalah cara agar sebuah kebijakan dan mencapai tujuannya.

Pendapat dari (Islamy, 2001) bahwa sekali usulan kebijakan telah diterima dan disahkan oleh pihak yang berwenang, maka keputusan kebijakan itu telah siap untuk diimplementasikan. Terdapat beberapa kebijakan yang bersifat *self executing* artinya dengan dirumuskannya kebijakan sekaligus (dengan sendirinya) kebijakan itu terimplementasikan

2.1.1 Impelentasi Perencanaan

Pendapat dari (Hajar, 2020) menjelaskan bahwa perencanaan adalah bagian dari manajemen pembangunan, yang merupakan proses administrasi dan proses politik dalam pengambilan keputusan yang mempunyai jangka waktu.

Pendapat dari (Uno, 2009) mengatakan bahwa Defenisi perencanaan dapat diartikan hubungan antara apa yang ada sekarang (what is) dengan bagaimana seharusnya (what should be) yang bertalian dengan kebutuhan penentuan tujuan, prioritas program, dan alokasi sumber. (Uno, 2009)

Sedangkan menurut (Burhanuddin, 2000) Perencanaan adalah Memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2.1.2 Implementasi Program

Pendapat dari (Manila, 2005) Program merupakan tahap-tahap dalam penyelesaian rangkaian kegiatan yang berisi langkah-langkah yang akan dikerjakan untuk mencapai tujuan dan merupakan unsur pertama yang harus ada demi tercapainya kegiatan implementasi. Program akan menunjang implementasi, karena dalam program telah dimuat berbagai aspek antara lain :

- a. Adanya tujuan yang ingin dicapai.
- b. Adanya kebijaksanaan-kebijaksanaan yang diambil dalam mencapai tujuan itu.
- c. Adanya aturan-aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui.
- d. Adanya perkiraan anggaran yang dibutuhkan.
- e. Adanya strategi dalam pelaksanaan

Model efektifitas implementasi program yang ditawarkan oleh (Kertonegoro, 2014) menyebutnya : Empat (4) faktor dalam melaksanakan suatu

kebijakan, yakni: komunikasi, sumber-sumber, kecenderungan-kecenderungan atau tingkah laku dan struktur birokrasi.

2.1.3 Implementasi Penerapan

Pendapat dari (Usman, 2019) penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pendapat dari (Usman, 2019) penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Pendapat dari (Guntur, 2016) penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

2.1.4 Implementasi Pelaksanaan

Pendapat dari (Mazmanian, 2016) pelaksanaan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang namun dapat pula berbentuk perintah atau keputusan badan eksekutif yang penting ataupun keputusan peradilan.

Sedangkan pendapat dari (Thamrin, 2013) pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut sekolah program atau kebijaksanaan di terapkan yang terdiri atas pengambilam keputusan, langkah yang strategis maupun

operasional atau kebijakan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

2.2 Pelayanan

Pendapat dari (Ali, K., & Saputra, 2018) Pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan wujud nyata dalam menciptakan pemerintahan yang baik (good governance).

Menurut pendapat (Kotler, P. & Armstrong, 2012) pelayanan yaitu setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (intangible) dan tidak berakibat pemilikan sesuatu.

Pendapat dari (Moenir, 2015) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Pendapat dari (Hardiansyah, 2011) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik, itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Menurut pendapat dari (Nurmandi, 2010) menyatakan cirri-ciri pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Tidak dapat memilih konsumen
- 2) Peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan
- 3) Politik menginstitutionalkan konflik
- 4) Pertanggungjawaban yang kompleks
- 5) Sangat sering diteliti

- 6) Semua tindakan harus mendapat justifikasi
- 7) Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan

Pendapat dari (Gronroos, 2016) bahwa pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen

2.2.1 Kualitas pelayanan

Menurut pendapat (Zeithaml, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.

Menurut pendapat (Moenir, 2015) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi umum yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan dalam industri jasa, yaitu :

- 1) **Reliability** Artinya kemampuan untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dan akurat. Pelayanan yang disajikan adalah sesuai dengan harapan konsumen yang berarti bahwa jasa meliputi ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk setiap pelanggan, dan tanpa kesalahan.
- 2) **Responsiveness** Adalah kebijakan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negative terhadap kualitas pelayanan tersebut. Pada kejadian dalam memberikan

pelayanan yang gagal, kemampuan untuk segera menanggulangi kejadian tersebut secara professional, dapat memberikan persepsi yang positif atas kualitas pelayanan.

- 3) Assurance Adalah kecakapan instansi/karyawan dalam menjamin kerahasiaan para konsumen.
- 4) Empathy (empati) Empati berarti memberi perhatian, yang berupa perhatian individual kepada konsumen. Empati meliputi : pendekatan kepada konsumen, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan konsumen.
- 5) Tangibles Adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik disekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa.

Pendapat dari (Afandi, 2018) menyatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu komponen-komponen pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan

4. Produk pelayanan

Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasana

Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model *servqual* (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Keandalan (reliability)
- 2) Jaminan (assurance)
- 3) Daya tanggap (responsiveness)
- 4) Empati (emphaty)
- 5) Bukti langsung (tangibles)

2.2.2 Jenis Pelayanan

Didalam KEPMENPAN Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 Pengelompokan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan Pelayanan dapat dibedakan menjadi :

1. Jenis Pelayanan Administratif. Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.
2. Jenis Pelayanan Barang. Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telpon.
3. Jenis Pelayanan Jasa. Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi

penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran.

Pendapat (Leach, Steve; Stewart, 2014) memisahkannya dalam tiga fungsi jenis pelayanan, yaitu:

- a. Public Protection Function merupakan pelayanan terkait dengan kebutuhan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian yang sangat penting. Pelayanan ini dilakukan dengan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan jika terjadi kebakaran, perlindungan oleh polisi, menjaga kesehatan masyarakat, dan membuat standar produksi sehingga aman bagi masyarakat
- b. Strategis Infrastructure Functions merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan kebutuhan infrastruktur, pelayanan yang diberikan adalah bentuk pelayanan transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih, dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomis.
- c. Personal and Local Enviromental Functions adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu masyarakat berupa pelayanan sosial, lingkungan yang bersifat lokal, kesehatan, perumahan dan pertamanan

2.2.3 Standar Pelayanan

Mukarom dan (Laksana, 2017) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut: Prosedur

pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

(Mulyadi, 2012) ada beberapa prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Sederhana
2. Partisipatif
3. Akuntabel
4. Berkelanjutan
5. Transparansi

Menurut KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

2.3 Pelayanan publik

Menurut pendapat (Moenir, 2015) mengatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Pendapat dari (Sumaryadi, 2010) Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar 16 yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya

Dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

2.4 Pengaduan

(Pusat, 2014) menyatakan bahwa: “Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara

pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengelola berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan diwaktu yang akan datang.”

Menurut Perpres Nomor 76 Tahun 2013 pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan peayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau penyelenggara.

Pendapat dari (Syukri, 2009) Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Nina (Rahmayanty, 2013) menyampaikan bahwa untuk mengelola pengaduan dengan efektif, unit penanganan pengaduan harus memiliki sistem pengelolaan pengaduan yang berpegang pada prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Kemudahan
- b. Tanggap
- c. Rentang waktu
- d. Kerahasiaan
- e. Kejelasan

- f. Hak dan kewajiban (akuntabilitas)
- g. Transparansi
- h. Komitmen
- i. Keadilan bagi semua pihak
- j. Terdokumentasi

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analisis, dimana penggambaran fenomena dilakukan dengan menggali data yang bersifat kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang ini, berdasarkan fakta-fakta.

Menurut pendapat dari (Sugiyono, 2017) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut (Sugiyono, 2017) deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

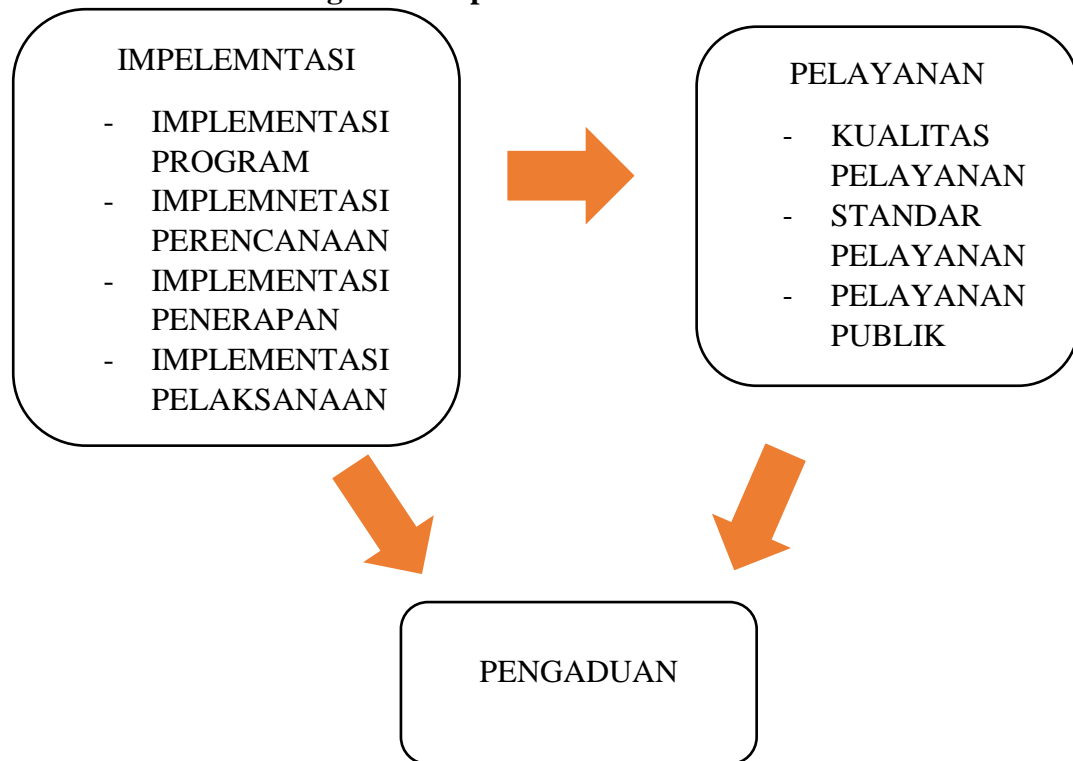
Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif, yang dimana data yang telah diperoleh dikumpulkan menjadi kata-kata gambar bukan angka-angka, hal ini disebabkan oleh adanya metode kualitatif yang

bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini adalah gambaran pola pikir mengenai dalam Rangka Pelayanan Pengaduan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara, dimana kerangka konsep tersebut dapat digambarkan sebagai berikut

Gambar : Kerangka Konsep



3.3 Definisi Konsep

Adapun definisi konsep pemikiran yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

- a. Implementasi merupakan proses umum tindakan adminisstratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Proses implementasi baru akan

dimulai apabila tujuan dan sasaran telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran.

- b. Pelayanan yaitu setiap kegiatan yang manfaatnya dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (intangible) dan tidak berakibat pemilikan sesuatu
- Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.
 - Pelayanan publik adalah sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.
- c. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau penyelenggara.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Tabel 1

No	Konsep Teoritis	Kategorisasi
1.	Implementasi Peraturan Daerah No 3 Tahun 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Program - Perencanaan - Penerapan - Pelaksanaan
2.	Pelayanan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas Pelayanan - Jenis Pelayanan

Sumber : Hasil olahan 2022

3.5 Key Informan dan Narasumber

Pendapat dari Maudi dan Susilowati dalam (Lestari, 2019) Key informasi adalah orang utama yang merupakan kunci diharapkan menjadi narasumber atau informasi kunci dalam suatu penelitian.

Jadi untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan, maka peneliti membutuhkan narasumber sebagai orang yang akan memberikan informasi yang dibutuhkan, serta menjalin kerja sama dengan peneliti. Adapun narasumber dalam penelitian ini, yaitu :

3.5.1 Key Informan

1. Nama : Widya Susanti, S.Psi
Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan
2. Nama : Afini S.E
Jabatan : Kepala Bidang Perundangan Hak Perempuan dan Hak Khusus Anak
3. Nama : Fatmarizani Basril S.H.,M.Si
Jabatan : Kepala Seksi Perlindungan Hak Perempuan
4. Nama : Supriyadi S.E.,M.AP
Jabatan : Kepala Seksi Data Tindak Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data serta keterangan narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Data Primer

Teknik pengumpulan data primer yang pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian dengan instrumen merode wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab, serta langsung kepada pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.

b. Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder yaitu data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari :

1. Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan atau dokumentasi yang ada pada lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian
2. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang akan diteliti.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisa yang dilakukan untuk meringkas data atau menyeleksi utamanya. Data yang diambil berdasarkan fakta-fakta yang ada, sehingga

memberikan gambaran tentang pelayanan pengaduan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara. Adapun tahap-tahap yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan.
- b. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan untuk memeriksa, mengatur, dan mengelompokkan data sehingga menghasilkan data yang deskriptif.
- c. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi, kesimpulan adalah tujuan ulang pada catatan-catatan dilapangan atau kesimpulan dapat ditinjau sebagaimana yang timbul dari data yang harus diuji kebenarannya, keasliannya, dan kecocokkannya yang merupakan validasi.

3.8 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara , Jalan Iskandar Muda Nomor 272, Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, koata Medan, Sumatera Utara dengan waktu penelitian dimulai dari bulan Januari 2022 s/d Maret 2022

3.9 Ringkasan Objek Penelitian

3.9.1 Informasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berlokasi di jalan Iskandar Muda Nomor 272, Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah, kota

Medan, Sumatera Utara. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara nomor 6 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara dan Peraturan Gubernur Sumatera Utara nomor 38 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara. Sebelum menjadi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara, Organisasi ini bernama Biro Pemberdayaan Perempuan, Anak dan Keluarga Berencana Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang terbentuk sesuai dengan Peraturan Daerah nomor 7 tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara.



Gambar 3.9.1 Kantor DisPPPA Sumatera Uatara

3.9.2 Visi dan Misi DisPPPA

VISI

Terwujudnya Kesetaraan Gender, Perlindungan Perempuan dan Anak serta peningkatan Kesejahteraan Keluarga bagi aparat dan publik.

MISI

1. Meningkatkan kapasitas kelembagaan di Bidang Pembangunan Pemberdayaan Perempuan, Anak dan Kesejahteraan Keluarga (*capacity building*);
2. Membangun jaringan kerja di Bidang Pembangunan Pemberdayaan Perempuan, Anak dan Kesejahteraan Keluarga (*networking building*);
3. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat di Bidang Pembangunan Pemberdayaan Perempuan, Anak dan Kesejahteraan Keluarga (*public awearness*).

3.9.3 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi DisPPPA

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara tertuang dalam Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 13 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara, sbb :

BAB II
TUGAS, FUNGSI DAN URAIAN TUGAS

Bagian Kesatu

Dinas

Pasal 2

- 1) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara mempunyai tugas melaksanakan urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak yang menjadi Kewenangan Provinsi di bidang kesekretariatan, kualitas hidup perempuan dan kualitas keluarga, data dan informasi gender dan anak, pemenuhan hak anak, perlindungan hak perempuan dan perlindungan khusus anak serta tugas pembantuan.
- 2) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, menyelenggarakan fungsi :
 - Penyelenggaraan perumusan kebijakan kualitas hidup perempuan, perlindungan perempuan, kualitas keluarga, sistem data gender dan anak, pemenuhan hak anak, perlindungan khusus anak sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - Penyelenggaraan kebijakan kualitas hidup perempuan, perlindungan perempuan, kualitas keluarga, sistem data gender dan anak, pemenuhan hak anak, perlindungan khusus anak sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan kualitas hidup perempuan, perlindungan perempuan, kualitas keluarga, sistem data gender dan

anak, pemenuhan hak anak, perlindungan khusus anak sesuai dengan lingkup tugasnya;

- Penyelenggaraan administrasi kualitas hidup perempuan, perlindungan perempuan, kualitas keluarga, sistem data gender dan anak, pemenuhan hak anak, perlindungan khusus anak sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- Penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya.

3) Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, mempunyai uraian tugas :

- a. Menyelenggarakan penetapan norma, standar dan pedoman penyelenggaraan kualitas hidup perempuan dan kualitas keluarga, data dan informasi gender dan anak, pemenuhan hak anak, perlindungan hak perempuan dan perlindungan khusus anak yang berisi kebijakan provinsi berpedoman kebijakan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nasional;
- b. Menyelenggarakan penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di lingkungan provinsi berdasarkan kebijakan nasional;
- c. Menyelenggarakan penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan jaringan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di lingkungan provinsi sesuai kebijakan nasional;

- d. Menyelenggarakan penetapan peraturan dan kebijakan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di lingkungan provinsi sesuai kebijakan nasional;
- e. Menyelenggarakan penetapan peraturan dan kebijakan organisasi Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di lingkungan provinsi sesuai kebijakan nasional;
- f. Menyelenggarakan penetapan peraturan dan kebijakan di bidang sarana dan prasarana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di lingkungan provinsi sesuai kebijakan nasional;
- g. Menyelenggarakan penetapan peraturan dan kebijakan penyelenggaraan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di lingkungan provinsi sesuai dengan kebijakan nasional;
- h. Menyelenggarakan penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan organisasi Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di lingkungan provinsi sesuai kebijakan nasional;
- i. Menyelenggarakan Pembinaan teknis semua bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di wilayah provinsi;
- j. Menyelenggarakan koordinasi dibidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak tingkat daerah provinsi; dan
- k. Menyelenggarakan pelaporan dan bertanggung jawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah, sesuai dengan standar yang ditetapkan.

- 4) Untuk melaksanakan tugas, fungsi dan uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dibantu :
- a. Sekretariat;
 - b. Bidang Kualitas Hidup Perempuan dan Keluarga;
 - c. Bidang Data, Informasi Gender dan Anak;
 - d. Bidang Pemenuhan Hak Anak;
 - e. Bidang Perlindungan Hak Perempuan dan Hak Khusus Anak;
 - f. UPT Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak;
 - g. Kelompok Jabatan Fungsional.

3.10 Bagan Struktur DISPPPA



Gambar 3.10 struktur organisasi DISPPPA Sumatera Utara

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis menyajikan data yang diperoleh pada saat penelitian dilapangan melalui metode-metode pengumpulan data yang telah disebutkan dalam bab terdahulu. Pengumpulan data yang diperlukan dalam menjawab permasalahan secara mendalam beberapa tahapan yang dilakukan penulis diantaranya: peneliti diawali dengan menjawab permasalahan yang akan dijawab, selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan empat orang informan penelitian yang terdiri dari Kepala Bidang Perlindungan Hak Perempuan dan Hak Khusus Anak, Kepala Seksi Perlindungan Khusus Anak, Kepala Seksi Perlindungan Hak Perempuan, Kepala Seksi Data Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara.

Wawancara dilakukan memperoleh jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan oleh penulis serta untuk memperoleh data-data yang mendukung dalam penelitian ini. Data tersebut berupa pernyataan dari informan mengenai permasalahan skripsi yang digunakan untuk menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti sebagai data yang dipergunakan dalam analisis penelitian pada bab ini. Berikut adalah penyajian data yang telah didapatkan dari hasil wawancara yang telah berlangsung di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang menjadi jawaban atas fenomena yang telah disebutkan oleh penulis.

4.1.1 Implementas Program

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap Bapak Supriyadi S.E.,M.AP selaku Kepala Seksi Data Tindak Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak pada tanggal 21 Februari 2022. Beliau mengatakan bahwa ada beberapa program besar yang dimiliki oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Program tersebut antara lain:

1. Pemenuhan hak anak
2. Perlindungan hak perempuan dan hak anak
3. Peningkatan kualitas hidup perempuan dan kualitas keluarga (KHPKK)
4. Data informasi gender anak

Beliau mengatakan dari beberapa program besar tersebut dibagi menjadi program yang lebih kecil yang disebut dengan kegiatan. Ada beberapa kegiatan dari program besar yang mereka buat.

- Kegiatan perlindungan perempuan
- Kegiatan perlindungan anak

Contoh dari kegiatan tersebut ialah melayani masyarakat yang datang untuk melapor ke layanan P2TP2A.

4.1.2 Implementasi Penerapan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap Ibu Afini S.E selaku Kepala Bidang Perindungan Hak Perempuan dan Hak Khusus Anak pada tanggal 21 Februari 2022. Beliau mengatakan bahwa penerapan yang dilakukan dari program besar yang dimiliki Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melalui UPTD. P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu

Pemberdayan Perempuan dan Anak) yang berdiri pada tahun 2017. UPT Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak Pada Pasal 13:

- 1) UPT Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak mempunyai tugas membantu Kepala Dinas di bidang pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak.
- 2) UPT Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak, menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyelenggaraan pembinaan pegawai pada lingkup UPT;
 - b. Penyelenggaraan arahan, bimbingan kepada pejabat struktural pada lingkup UPT serta pelayanan umum;
 - c. Penyelenggaraan instruksi pelaksanaan tugas lingkup UPT;
 - d. Penyelenggaraan penyusunan dan penyempurnaan standar pelaksanaan administrasi perencanaan, keuangan, umum dan kepegawaian serta pelayanan umum;
 - e. Penyelenggaraan administrasi perencanaan, keuangan, umum, kepegawaian dan pelayanan umum, sesuai ketentuan dan standar yang ditetapkan;
 - f. Penyelenggaraan koordinasi penyusunan rencana pembangunan jangka menengah dan tahunan UPT sesuai ketentuan dan standar yang ditetapkan;
 - g. Penyelenggaraan pelayanan terpadu kepada perempuan dan anak korban kekerasan dan Tindak Pidana Perdagangan Orang;

- h. Penyelenggaraan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak di berbagai bidang pembangunan;
 - i. Penyelenggaraan jejaring koordinasi dan kerjasama berdasarkan mekanisme kerja lintas disiplin dan institusi;
 - j. Penyelenggaran koordinasi dan kerjasama kepada seluruh stakeholder baik di tingkat Provinsi dan Kabupaten /Kota seluruh Indonesia;
 - k. Penyelenggaraan pemberian masukan yang perlu kepada Kepala Dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya;
 - l. Penyelenggaraan pelaporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Kepala Dinas, sesuai standar yang ditetapkan
- 3) Kepala UPT mempunyai uraian tugas :
- a. Menyelenggarakan pengkajian dan koordinasi perencanaan dan program UPT;
 - b. Menyelenggarakan pengelolaan dan pembinaan administrasi keuangan;
 - c. Menyelenggarakan pengendalian administrasi anggaran belanja;
 - d. Menyelenggarakan pengelolaan dan pembinaan administrasi keuangan;
 - e. Menyelenggarakan penyusunan rencana strategis, rencana kerja, laporan kinerja (LK), laporan keterangan pertanggung jawaban (LKPJ), dan laporan pelaksanaan pemerintahan daerah (LPPD) UPT;
 - f. Menyelenggarakan pengelolaan dan pembinaan naskah dinas;

- g. Menyelenggarakan fasilitasi pelayanan umum dan pelayanan minimal;
 - h. Menyelenggarakan pelayanan terpadu kepada perempuan dan anak korban kekerasan;
 - i. Menyelenggarakan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak di berbagai bidang pembangunan;
 - j. Menyelenggarakan penyediaan rumah perlindungan sementara/rumahan bagi perempuan dan anak korban kekerasan dan Tindak Pidana Perdagangan Orang;
 - k. Menyelenggarakan pengadaan, pemeliharaan, penataan, pembinaan dan pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan / peralatan kantor
 - l. Menyelenggarakan fasilitasi dan pengaturan keamanan kantor;
 - m. Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan;
 - n. Menyelenggarakan koordinasi dengan Unit Kerja terkait;
 - o. Menyelenggarakan dan mengatur rapat-rapat Internal UPT;
 - p. Menyelenggarakan tugas lain, sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 4) Untuk melaksanakan tugas, fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), Kepala UPT dibantu :
- a. Sub Bagian Tata Usaha;
Kasubbag TU: Muhammad Nur Humala, SE
 - b. Seksi Pelayanan;
Kepala Seksi Pelayanan: Widya Susanti, S.Psi

c. Seksi Koordinasi dan Kerjasama

Kepala Seksi Koordinasi dan Kerjasama: M. Sufrizal Amri Harahap,
S.AP

4.1.3 Implementasi Perencanaan

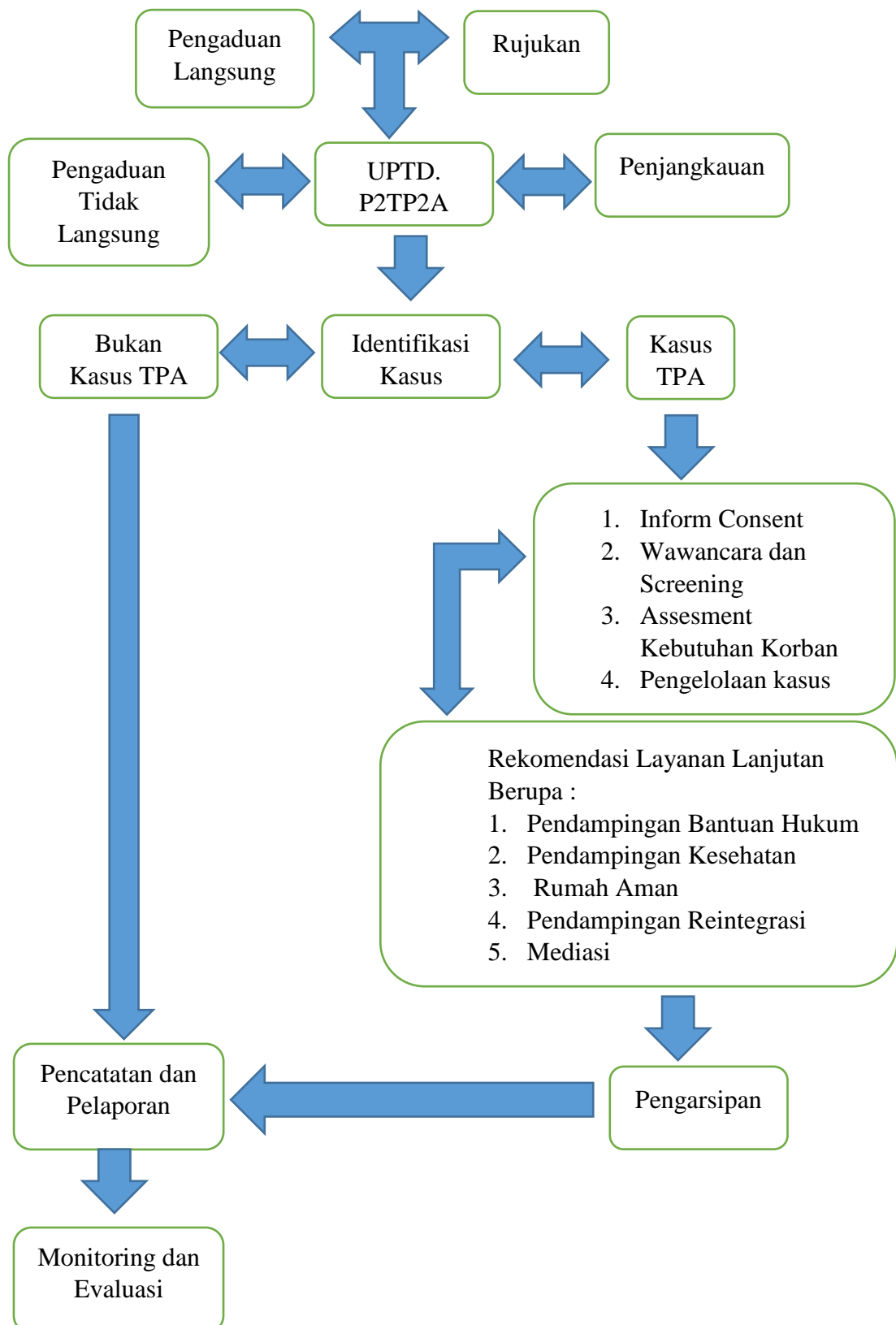
Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap Ibu Fatmarizani Basril S.H.,M.Si selaku kepala seksi perlindungan hak perempuan pada tanggal 21 Februari 2022. Beliau mengatakan bahwa perencanaan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kedepannya akan dilakukan beberapa evaluasi. Beberapa perencanaan kedepan yang akan di buat oleh Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yaitu:

1. Membuat poli klinik, evaluasi selanjutnya yaitu membuat poli klinik dikarenakan ada beberapa masyarakat atau pelapor yang datang ke P2TP2A yang membutuhkan penanganan medis seperti tindak kekerasan yang di alami mereka.
2. Membuat pengaduan berbasis online melalui aplikasi yang akan direncanakan untuk kedepannya agar masyarakat lebih mudah melaporkan tindak kekerasan yang dialami mereka atau lingkungan sekitarnya agar Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak lebih dekat terhadap masyarakatnya.

4.1.4 Implementasi Pelaksanaan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap Ibu Widya Susanti, S.Psi pada tanggal 21 Februari 2022. Beliau mengatakan bahwa

pelaksanaan dari program dan penerapan yaitu alur pelayanan korban kekerasan terhadap perlindungan perempuan dan anak yang dilakukan di UPTD.P2TP2A, berikut alur pelayanan:



Deskripsi Alur

Pengaduan langsung/rujukan akan diserahkan langsung ke pihak UPTD.P2TP2A. Lalu UPTD.P2TP2A akan membagi kasus pengaduan tidak langsung dan penjangkauan. Setelah kasus dibagi lalu mulai mengidentifikasi kasus, disini kasus akan dibagi menjadi dua yaitu bukan kasus TPA (Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak) dan kasus TPA (Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak). Untuk kasus TPA akan mendapatkan beberapa tahap yaitu: inform Consent, wawancara dan screening, assesment kebutuhan korban dan pengelolaan kasus, jika tahap-tahap sudah dilakukan akan mendapat layanan seperti: pendampingan bantuan hukum, pendampingan kesehatan, rumah aman, pendampingan reintegrasi dan mediasi. Lalu dibuat pengarsipan. Setelah itu dilakukannya pencatatan dan pelaporan. Yang terakhir dilakukan monitoring dan evaluasi. Untuk kasus bukan TPA akan langsung dilakukan pencatatan dan pelaporan. Lalu dilakukannya monitoring dan evaluasi,

4.1.5 Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap Ibu Widya Susanti, S.Psi Kepala Seksi Pelayanan pada tanggal 21 Februari 2022. Beliau mengatakan bahwa kualitas pelayanan menyangkut pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang dibuat pada tahun 2018.

Tabel 2

NO	KOMPONEN PENILAIAN	PENILAIAN				
		SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
SUMBER DAYA MANUSIA						
1	Penerimaan pengaduan	48	24	0	0	0
2	Tindak lanjut penerimaan pengaduan	47	25	0	0	0
3	Keramahan dan sikap petugas	48	21	2	1	0
4	Respon petugas terhadap masalah yang dihadapi	44	27	1	0	0
5	Wawasan dan pengetahuan petugas	43	27	1	1	0
6	Kesigapan petugas dalam pelayanan	42	28	1	1	0
SARANA DAN PRASARANA						
1	Lokasi P2TP2A mudah dijangkau	35	35	1	1	0
2	Kondisi ruang pelayanan	39	31	1	1	0
3	Kondisi sarana pendukung pelayanan	35	35	1	1	0
PROSES PELAYANAN DAN BIMBINGAN						
1	Kejelasan proses pelayanna	41	28	2	1	0
2	Kecepatan pelayanan administrasi	36	34	1	1	0
3	Ketepatan teknis pelayanan	43	27	1	1	0

4	Pendampingan korban	42	28	1	1	0
5	Perlindungan selama proses pelayanan	43	26	1	1	1
JUMLAH PENILAIAN		586	396	14	11	1
JUMLAH NILAI TOTAL				1008		
PERSENTASE KEPUASAN (%)		58,13	39,29	1,39	1,09	0,10

Sumber : Hasil olahan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak 2018

Hasil Analisis

Merujuk pada tabulasi di atas terdapat bahwa dari respon pelanggan dengan kategori baik terhadap proses pelayanan dan bimbingan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia sebanyak 58,13 kategori sangat baik. Pencapaian tersebut perlu dipertahankan bahkan perlu ditingkatkan dengan cara:

1. Fasilitas untuk setiap kegiatan
2. Pemberian motivasi bagi relawan yang menangani kasus
3. Penyediaan instruktur yang memadai

Merujuk pada tabulasi di atas ada beberapa indikator yang dinilai oleh responden masih kurang sehingga pendukung pelayanan seperti penyejuk udara dan perbaikan adalah:

- a. Kenyamanan lingkungan pelayanan. Mungkin dapat dipertimbangkan untuk menambahkan infrastruktur pendukung pelayanan seperti penyejuk udara dan lainnya.

Adapun indikator yang dinilai cukup baik yakni 39,29% sehingga minimal dipertahankan infrastruktur bahkan diupayakan untuk ditingkatkan adalah:

- a. Kesopanan dan keramahan petugas. Kedepan perlu diberikan pelatihan untuk semakin meningkatkan kompetensi petugas
- b. Kejelasan biaya, layanan gratis yang saat ini sudah diterapkan tetap dipertahankan. Perlu perimbangkan sumber pembiayaan ketika target layanan sudah melebihi dan kemampuan pembiayaan yang sudah habis
- c. Keamanan pelayanan. Kedepan kerahasiaan dan keamanan pelanggan harus tetap dipertahankan namun perlu disusun mekanisme yang lebih baik dengan menentukan tata tertib dan aturan dalam pemberian pelayanan.

4.1.6 Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap Ibu Widya Susanti, S.Psi Kepala Seksi Pelayanan pada tanggal 21 Februari 2022. Beliau mengatakan terdapat beberapa jenis pelayanan yang akan diberikan terhadap pelapor yaitu:

1. Layanan pengaduan
2. Layanna pendampingan hukum jika si korban memerlukan dampingan hukum
3. Layanan kesehatan jika korban mengalami luka luka atau visum et repertum
4. Layanan rehabilitasi diberikan jika korban terganggu psikis nya akan diberikan layanan psikologis
5. Rumah perlindungan/aman jika korban tidak ada tempat tinggal atau terjadi ancaman terhadap dirinya

6. Mediasi

7. Layanan reintegrasi (pemulangan ketempat asal)

4.1.7 Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap Ibu Widya Susanti, S.Psi Kepala Seksi Pelayanan pada tanggal 21 Februari 2022. Beliau mengatakan standar pelayanan yang ada di UPTD. P2TP2A mulai dari alur pelayanan hingga jangka waktu pelayanan. Laporan yang masuk tidak dipungut biaya oleh pihak UPTD. P2TP2A. Berikut jangka waktu layanan pengaduan masyarakat :

1. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/whatsapp dengan resiko tinggi langsung dapat layanan sesuai kebutuhan
2. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/whatsapp dilayanan dengan resiko sedang akan mendapatkan layanan dalam jangka waktu kurang lebih 6 jam dari laporan diterima
3. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/whatsapp dilayanan dengan resiko rendah akan mendapatkan layanna dalam jangka waktu 3x24 jam

4.1.8 Pengaduan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap Ibu Widya Susanti, S.Psi Kepala Seksi Pelayanan pada tanggal 21 Februari 2022. Beliau mengatakan bahwa pengaduan bisa langsung datang ke UPTD.P2TP2A di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Masyarakat yang datang

langsung untuk membuat laporan akan segera ditanganin oleh UPTD.P2TP2A tergantung dengan tinggi atau rendahnya kasus. Jika pelapor yang datang dengan kasus tingkat tinggi akan segera ditanganin, jika pelapor yang datang dengan kasus tingkat sedang akan mendapat layanan kurang lebih 6 jam dan, jika pelapor yang datang dengan kasus rendah maka akan mendapat layanan 3x24 jam. Masyarakat yang datang langsung akan melalui proses alur yaitu:

Pengaduan langsung/rujukan akan diserahkan langsung ke pihak UPTD.P2TP2A. Lalu UPTD.P2TP2A akan membagi kasus pengaduan tidak langsung dan penjangkauan. Setelah kasus dibagi lalu mulai mengidentifikasi kasus, disini kasus akan dibagi menjadi dua yaitu bukan kasus TPA (Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak) dan kasus TPA (Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak). Untuk kasus TPA akan mendapatkan beberapa tahap yaitu: inform Consent, wawancara dan screening, assesment kebutuhan korban dan pengelolaan kasus, jika tahap-tahap sudah dilakukan akan mendapat layanan seperti: pendampingan bantuan hukum, pendampingan kesehatan, rumah aman, pendampingan reintegrasi dan mediasi. Lalu dibuat pengarsipan. Setelah itu dilakukannya pencatatan dan pelaporan. Yang terakhir dilakukan monitoring dan evaluasi. Untuk kasus bukan TPA akan langsung dilakukan pencatatan dan pelaporan. Lalu dilakukannya monitoring dan evaluasi.

4.2 Pembahasan

Pembahasan hasil wawancara yang penulis sajikan dalam hal ini adalah data sebagaimana yang ada dianalisis pada sub bab pembahasan berikut ini adalah data yang meliputi aspek-aspek dalam rumusan kategorisasi yaitu sebagai berikut:

4.2.1 Implementasi Program

Pelayanan pengaduan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak adalah upaya pemerintah untuk merealisasikan kebijakan untuk melindungi perempuan dan anak dalam tindak kekerasan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis bahwa program yang dibuat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan kebijakan yang ada pada Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 pada Pasal 19. Program besar yang telah dibuat dilaksanakan dengan baik seperti:

1. Pemenuhan Hak Anak, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melaksanakan fungsi pemenuhan hak anak:
 - Pelaksanaan kebijakan dalam rangka perlindungan dan kesejahteraan anak.
 - Penetapan kebijakan tentang perlindungan dan kesejahteraan anak.
 - Pengintegrasian hak-hak anak dalam kebijakan dan program pembangunan.
 - Koordinasi pelaksanaan kesejahteraan dan perlindungan anak.

- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
 - Pemberian masukan yang perlu kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sesuai bidang tugas dan fungsinya.
 - Melaporkan dan mempertanggungjawabkan atas pelaksanaan tugas dan fungsinya kepada Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sesuai standar yang ditetapkan.
2. Perlindungan Hak Perempuan dan Hak Khusus Anak, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melaksanakan fungsi sebagai berikut:
- Penyelenggaraan penyiapan perumusan kebijakan di bidang pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;
 - Penyelenggaraan penyiapan perumusan kebijakan di bidang perlindungan dan pemberdayaan perempuan korban kekerasan di dalam rumah tangga, di bidang tenaga kerja, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;
 - Penyelenggaraan penyiapan forum koordinasi penyusunan kebijakan di bidang pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi

darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;

- Penyelenggaraan penyiapan forum koordinasi penyusunan kebijakan di bidang perlindungan dan pemberdayaan perempuan korban kekerasan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;
- Penyelenggaraan penyiapan perumusan kajian kebijakan di bidang pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;
- Penyelenggaraan penyiapan perumusan kajian kebijakan di bidang perlindungan dan pemberdayaan perempuan korban kekerasan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;
- Penyelenggaraan penyiapan koordinasi dan sinkronisasi penerapan kebijakan di bidang pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;
- Perlindungan dan pemberdayaan perempuan korban kekerasan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan

orang; Penyelenggaraan penyiapan koordinasi dan sinkronisasi penerapan kebijakan di bidang

- Penyelenggaraan penyiapan fasilitasi, sosialisasi dan distribusi kebijakan di bidang pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;
- Penyelenggaraan penyiapan fasilitasi, sosialisasi dan distribusi kebijakan di bidang perlindungan dan pemberdayaan perempuan korban kekerasan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;
- Penyelenggaraan penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi penerapan kebijakan di bidang pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;
- Penyelenggaraan penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi penerapan kebijakan di bidang perlindungan dan pemberdayaan perempuan korban kekerasan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;

- Penyelenggaraan pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan penerapan kebijakan di bidang pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;
- Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi, evaluasi dan pelaporan penerapan kebijakan di bidang perlindungan dan pemberdayaan perempuan korban kekerasan di dalam rumah tangga, di bidang ketenagakerjaan, dalam situasi darurat dan kondisi khusus serta dari tindak pidana perdagangan orang;
- Penyelenggaraan penyiapan perumusan kebijakan di bidang perlindungan hak khusus anak;
- Penyelenggaraan penyiapan forum koordinasi penyusunan kebijakan di bidang perlindungan hak khusus anak;
- Penyelenggaraan penyiapan perumusan kajian kebijakan di bidang perlindungan hak khusus anak;
- Penyelenggaraan penyiapan koordinasi dan sinkronisasi penerapan kebijakan di bidang perlindungan hak khusus anak;
- Penyelenggaraan penyiapan fasilitasi, sosialisasi dan distribusi kebijakan di bidang perlindungan hak khusus anak;
- Penyelenggaraan penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi penerapan kebijakan di bidang perlindungan hak khusus anak;

- Penyelenggaraan pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan penerapan kebijakan di bidang perlindungan hak khusus anak;
- Penyelenggaraan penyiapan perumusan kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data dan informasi kekerasan terhadap perempuan dan anak;
- Penyelenggaraan penyiapan forum koordinasi penyusunan kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data dan informasi kekerasan terhadap perempuan dan anak;
- Penyelenggaraan penyiapan perumusan kajian kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data dan informasi kekerasan terhadap perempuan dan anak;
- Penyelenggaraan penyiapan koordinasi dan sinkronisasi penerapan kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data dan informasi kekerasan terhadap perempuan dan anak;
- Penyelenggaraan penyiapan fasilitasi, sosialisasi dan distribusi kebdakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data dan informasi kekerasan terhadap perempuan dan anak;
- Penyelenggaraan penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi penerapan kebijakan pengumpulan, pengolahan, anaiisis dan penyajian data dan informasi kekerasan terhadap perempuan dan anak;
- Penyiapan penguatan dan pengembangan lembaga penyedia layanan perlindungan perempuan;

- Penyelenggaraan penyiapan penguatan dan pengembangan lembaga penyedia layanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus; dan
 - Penyelenggaraan pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan penerapan kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data dan informasi kekerasan terhadap perempuan dan anak;
3. Kualitas Hidup Perempuan dan Kualitas Keluarga, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melaksanakan fungsi sebagai berikut:
- Penyelenggaraan persiapan perumusan kebijakan pelaksanaan pengarusutamaan gender dan pemberdayaan perempuan di bidang ekonomi, sosial, politik hukum dan kualitas keluarga;
 - Penyelenggaraan persiapan forum koordinasi penyusunan kebijakan pelaksanaan pengarusutamaan gender dan pemberdayaan perempuan di bidang ekonomi, sosial, politik hukum dan kualitas keluarga;
 - Penyelenggaraan persiapan perumusan kajian kebijakan pelaksanaan pengarusutamaan gender dan pemberdayaan perempuan di bidang ekonomi, sosial, politik hukum dan kualitas keluarga;
 - Penyelenggaraan persiapan koordinasi dan sinkronisasi penerapan kebijakan pelaksanaan pengarusutamaan gender dan pemberdayaan perempuan di bidang ekonomi, sosial, politik hukum dan kualitas keluarga;
 - Penyelenggaraan persiapan fasilitasi, sosialisasi dan distribusi kebijakan pelaksanaan pengarusutamaan gender dan pemberdayaan

perempuan di bidang ekonomi, sosial, politik hukum dan kualitas keluarga;

- Penyelenggaraan persiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi penerapan kebijakan pelaksanaan pengarusutamaan gender dan pemberdayaan perempuan di bidang ekonomi, sosial, politik hukum dan kualitas keluarga;
- Penyelenggaraan persiapan pelembagaan pengarusutamaan gender;
- Penyelenggaraan persiapan standarisasi lembaga penyedia layanan pemberdayaan perempuan;
- Penyelenggaraan persiapan penguatan dan pengembangan lembaga penyedia layanan peningkatan kualitas keluarga dalam mewujudkan kesetaraan gender dan hak anak;
- Penyelenggaraan pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan penerapan kebijakan pelaksanaan pengarusutamaan gender dan pemberdayaan perempuan di bidang ekonomi, sosial, politik hukum dan kualitas keluarga.

4. Data Informasi Gender dan Anak, Sistem Informasi Gender Dan Anak Provinsi Sumatera Utara adalah suatu sistem yang dibuat sebagai upaya pengelolaan Data, Informasi Gender dan Anak untuk mewujudkan transparansi, efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan informasi gender dan anak dalam rangka mendukung pelayanan informasi publik terkait pembangunan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.

Sistem Informasi Gender dan Anak Provinsi Sumatera Utara merupakan sistem informasi berbasis web dan merupakan bagian dari sistem yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Sistem ini dalam implementasinya dikelola oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara. Sistem Informasi Gender dan Anak Provsu dilengkapi dengan lima fitur utama, yaitu:

1. Data Terpilah
2. Media KIE
3. Data Kekerasan
4. Program Unggulan
5. Pengaduan

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melaksanakan fungsi sebagai berikut:

- Penyelenggaraan persiapan perumusan kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian Data, informasi gender dan anak;
- Penyelenggaraan persiapan forum koordinasi penyusunan kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian Data, informasi gender dan anak;
- Penyelenggaraan persiapan perumusan kajian kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian Data, informasi gender dan anak;

- Penyelenggaraan persiapan koordinasi dan sinkronisasi penerapan kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian Data, informasi gender dan anak;
- Penyelenggaraan persiapan fasilitasi, sosialisasi dan distribusi kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian Data, informasi gender dan anak;
- Penyelenggaraan persiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi penerapan kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian Data, informasi gender dan anak;
- Penyelenggaraan pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan penerapan kebijakan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian Data, informasi gender dan anak; dan
- Penyelenggaraan sistem informasi gender dan anak serta pengelolaan website (egov)

Sebagaimana pendapat dari (Manila, 2006 : 43) Program merupakan tahap-tahap dalam penyelesaian rangkaian kegiatan yang berisi langkah-langkah yang akan dikerjakan untuk mencapai tujuan dan merupakan unsur pertama yang harus ada demi tercapainya kegiatan implementasi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Manila, 2006:43 program-program yang dibuat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah sesuai dengan kebijakan dan teori yang berlaku.

4.2.2 Implementasi Penerapan

Penerapan dari program besar Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak diterapkan dengan merealisasikan adanya UPTD. P2TP2A. Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak adalah pusat pelayanan yang terintegrasi dalam upaya pemberdayaan perempuan di berbagai bidang pembangunan, serta perlindungan perempuan dan anak dari berbagai jenis diskriminasi dan tindak kekerasan, termasuk perdagangan orang, yang dibentuk oleh pemerintah atau berbasis masyarakat, dan dapat berupa: pusat rujukan, pusat konsultasi usaha, pusat konsultasi kesehatan reproduksi, pusat konsultasi hukum, pusat krisis terpadu (PKT), pusat pelayanan terpadu (PPT), pusat pemulihan trauma (trauma center), pusat penanganan krisis perempuan (women crisis center), pusat pelatihan, pusat informasi ilmu pengetahuan dan teknologi (PIPTEK), rumah aman (shelter), rumah singgah, atau bentuk lainnya.

Sebagaimana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

4.2.3 Implementasi Perencanaan

Perencanaan yang dibuat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang akan segera diterbitkan adalah pengaduan berbasis

online menggunakan aplikasi yang nantinya bisa di jangkau secara cepat oleh semua masyarakat. Pengaduan berbasis online mulai dibuat pada tahun 2020 saat masa pandemi covid 19. Faktanya masyarakat kesulitan menggunakan pengaduan berbasis online yang sebelumnya masih tergabung oleh website resmi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Ada beberapa tahap yang harus dilalui saat kita melapor dengan berbasis online melalui website resmi yaitu:

1. Tulis laporan

Dalam hal ini masyarakat dapat menulis laporan dan aspirasi dengan jelas dan lengkap

2. Proses verifikasi

Dalam proses ini masyarakat menunggu laporan selama 3 hari, lalu laporan akan di verifikasi dan diteruskan kepada instansi yang berwenang

3. Proses Tindak Lanjut

Dalam 5 hari, instansi akan menindak lanjuti dan membalas laporan anda

4. Beri tanggapan

Anda dapat menanggapi kembali balasan yang diberikan oleh instansi dalam waktu 10 hari

5. Selesai

Dalam hal ini laporan anda akan ditindaklanjuti hingga terselesaikan

Pengaduan berbasis online melalui aplikasi ini mempermudah masyarakat yang mempunyai android agar bisa segera mendownload aplikasi dan melaporkan tindak kekerasan yang ada di lingkungan sekitarnya ataupun yang terjadi pada dirinya. Pengaduan berbasis aplikasi ini dibuat oleh Dinas

Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dibuat agar lebih mempermudah masyarakat dan bisa dijangkau secara cepat. Pelayanan ini dibuat dinas terkait agar lebih merasa dekat dan juga lebih melindungi masyarakat, karena sistem ini bisa langsung memproses laporan dalam waktu 24 jam.

Sebagaimana pendapat dari (Burhanudin, 1994: 167) Perencanaan adalah Memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan

4.2.4 Implementasi Pelaksanaan

Pendapat dari Abdullah (2014:12) pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut sekolah program atau kebijaksanaan di terapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijakan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang telah ditetapkan semula.

Maka dari itu program yang telah dibuat dan telah di terapkan, dilaksanakan dengan alur yang sudah dibuat oleh UPTD.P2TP2A. pelaksanaan ini dilaksanakan setiap ada masyarakat atau korban yang melapor ke UPTDP2TP2A akan selalu dilayanin sesuai alur yang berlaku.

4.2.5 Kualitas Pelayanan

Pendapat dari (Zeithmal, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diterapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.

UPTD. P2TP2A membuat sistem kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang dibuat terakhir pada tahun 2018. Hasil analisis yang didapat 58,13% kategori sangat baik, bisa dilihat bahwa konsumen atau masyarakat merasa nyaman dan juga puas dengan pelayanan yang diberikan UPTD. P2TP2A. Pencapaian tersebut akan terus dipertahankan bahkan perlu di tingkatkan lagi.

4.2.6 Jenis Pelayanan

Menurut KEPMENPAN Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 Pengelompokan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, dapat dibedakan menjadi :

1. Jenis Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan seetifikat tanah, pelayanan

IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).

2. Jenis Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
3. Jenis Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran.

Jenis pelayanan yang ada di UPTD. P2TP2A menggunakan jenis jasa pelayanan. Jasa pelayanan yang akan didapatkan oleh pelapor atau korban yaitu:

1. Layanan pengaduan

2. Layanan pendampingan hukum jika si korban memerlukan dampingan hukum
3. Layanan kesehatan jika korban mengalami luka-luka atau visum et repertum
4. Layanan rehabilitasi diberikan jika korban terganggu psikisnya akan diberikan layanan psikologis
5. Rumah perlindungan/aman jika korban tidak ada tempat tinggal atau terjadi ancaman terhadap dirinya
6. Mediasi
7. Layanan reintegrasi (pemulangan ketempat asal)

4.2.7 Standar Pelayanan

Menurut KEPMENPAN Nomor 62/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian pelayanan
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana pelayanan
6. Kompetensi petugas pelayanan

Standar pelayanan yang ada di UPTD. P2TP2A yaitu:

1. Prosedur pelayanan/alur pelayanan

2. Waktu penyelesaian pelayanan tergantung dengan kondisi pelapor yang memiliki resiko tinggi akan segera ditanganin, dengan resiko sedang akan ditanganin kurang lebih dalam waktu 6 jam, sedangkan resiko rendah akan ditanganin dalam waktu 3x24 jam
3. Biaya pelayanan, dalam hal ini UPTD. P2TP2A tidak memungut biaya pelayanan terhadap korban atau pelapor
4. Sarana dan prasarana pelayanan, dalam hal ini UPTD. P2TP2A memberikan sarana dan prasarana seperti kondisi ruangan yang nyaman untuk masyarakat, tempat bermain anak-anak, ruang tunggu, dan juga lokasi yang mudah dijangkau
5. Kompetensi pelayanan, dalam hal ini kompetensi pelayanan yang dilakukan UPTD. P2TP2A yaitu keramahan petugas dan sikap petugas, respon petugas terhadap masalah yang dihadapi, wawasan dan pengetahuan petugas, serta kesigapan petugas dalam pelayanan

4.2.8 Pengaduan

Pendapat dari (Syukri, 2009) Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Masyarakat yang datang langsung untuk membuat laporan akan segera ditanganin oleh UPTD.P2TP2A sesuai dengan standar pelayanan yang telah

ditetapkan. Standar pelayanan tersebut tergantung dengan tinggi atau rendahnya kasus. Jika pelapor yang datang dengan kasus tingkat tinggi akan segera ditanganin, jika pelapor yang datang dengan kasus tingkat sedang akan mendapat layanan kurang lebih 6 jam dan, jika pelapor yang datang dengan kasus rendah akan mendapat layanan 3x24 jam. Masyarakat yang datang langsung akan melalui proses alur yaitu:

Pengaduan langsung/rujukan akan diserahkan langsung ke pihak UPTD.P2TP2A. Lalu UPTD.P2TP2A akan membagi kasus pengaduan tidak langsung dan penjangkauan. Setelah kasus dibagi lalu mulai mengidentifikasi kasus, disini kasus akan dibagi menjadi dua yaitu bukan kasus TPA (Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak) dan kasus TPA (Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak). Untuk kasus TPA akan mendapatkan beberapa tahap yaitu: inform Consent, wawancara dan screening, assesment kebutuhan korban dan pengelolaan kasus, jika tahap-tahap sudah dilakukan akan mendapat layanan seperti: pendampingan bantuan hukum, pendampingan kesehatan, rumah aman, pendampingan reintegrasi dan mediasi. Lalu dibuat pengarsipan. Setelah itu dilakukannya pencatatan dan pelaporan. Yang terakhir dilakukan monitoring dan evaluasi. Untuk kasus bukan TPA akan langsung dilakukan pencatatan dan pelaporan. Lalu dilakukannya monitoring dan evaluasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian berupa wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang disajikan dibahas dalam permasalahan terhadap Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 dalam Pelayanan Pengaduan Di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara di Kota Medan berjalan dengan baik.

Peraturan Daerah ini diharapkan mampu mengurangi tindak kekerasan terhadap perempuan dan khusus anak yang terjadi di Provinsi Sumatera Utara khususnya di Kota Medan. Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 dalam Pelayanan Pengaduan Di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak , secara keseluruhan variabel yang diteliti memiliki peranan yang sangat penting dengan variabel pendukung lainnya. Baik itu variabel program, penerapan, perencanaan, pelaksanaan, kualitas pelayanan, jenis pelayanan, standar pelayanan.

Jika dilihat dari aspek program, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah membuat program besar untuk menjalankan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019.

Dari aspek penerapan, program yang telah dibuat diterapkan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dengan membuat UPTD. P2TP2A untuk memudahkan korban atau masyarakat melapor ke pihak dinas.

Dari aspek perencanaan, disini perencanaan yang sedang dibuat jangka panjang oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yaitu

membuat pengaduan berbasis online menggunakan aplikasi yang bisa di input oleh masyarakat dengan mendownload aplikasi di handphone (HP) android. Jadi dalam perencanaan ini masyarakat akan lebih mudah untuk melaporkan tindak kekerasan yang mereka alami.

Aspek pelaksanaan, aspek ini dilaksanakan UPTD. P2TP2A dengan menggunakan alur pelayanan yang berlaku. Alur ini memudahkan pihak dinas dan juga masyarakat dalam hal menangani masalah dan juga melaporkan tindak kekerasan. Masyarakat akan tahu bahwa apa-apa saja yang akan mereka lakukan dan juga sampai dimana laporan yang telah mereka berikan melalui alur pelayanan tersebut. Alur pelayanan tersebut diletakkan didalam ruangan pelaporan.

Aspek kualitas pelayanan, konsumen atau pelapor yang datang ke UPTD. P2TP2A mendapat pelayanan baik, dilihat dari hasil analisis nya bahwa 58,13% respon konsumen dalam kategori sangat baik.

Aspek jenis pelayanan, jenis pelayanan yang digunakan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Pelindungan Anak menggunakan jenis jasa pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan seperti: layanan pengaduan, layanan pendampingan, layanan kesehatan, layanan rehabilitasi, layanan hukum, rumah aman, layanan mediasi, dan juga layanan reintegrasi.

Aspek standar pelayanan, standar pelayanan di UPTD. P2TP2A ini menggunakan alur pelayanan dan juga jangka waktu pelayanan sesuai dengan kasus pelapor.

Aspek pengaduan, aspek pengaduan di UPTD.P2TP2A ini menggunakan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Aspek pengaduan berjalan sesuai alur yang sudah ditetapkan dan akan mendapat pelayanan semaksimal mungkin dari UPTD.P2TP2A.

5.2 Saran

Adapun saran dari peneliti mengenai Implementasi Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 dalam Pelayanan Pengaduan yaitu, sebaiknya Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat tidak diam dengan tindak kekerasan yang dialami mereka atau lingkungannya, dan juga sosialisasi ini dibuat agar masyarakat tidak takut untuk melaporkan hal tersebut jika dirinya atau lingkungannya mendapati tindak kekerasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Ali, K., & Saputra, A. (2018). Tata Kelola Pemerintahan Desa terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. *Jurnal Warta Dharmwangsa*, 14(4), 1–10.
- Burhanuddin. (2000). *Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan*. Bumi Aksara.
- Edward, I. G. C. (1980). *Congressional Quarterly Press*.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in The Third World*. Princtono University Press.
- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Guntur, S. (2016). *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Balai Pustaka.
- Hajar, I. (2020). *Komunikasi Publik di Era Industri 4.0*. Julian Buku.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Islamy, M. I. (2001). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Sinar Grafika.
- Kertonegoro, S. (2014). *Manajemen Organisasi*. Widya Press.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsipPemasaran. Edisi. 13. Jilid 1*. Erlangga.
- Laksana, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu.
- Leach, Steve; Stewart, J. and K. W. (2014). *The Changing Organization and Management of Local Government*. Press Ltd.
- Lestari, P. &. (2019). Program Employee Gathering. *Jurnal Komunikasi*, 10(1), 42–47.
- Mahardika, A., & Rizki, R. N. (2021). Analisis Implementasi Kebijakan Penataan Pasar Tradisional dan Toko Modern di Kota Medan. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(10), 1647–1654.
- Manila, A. (2005). *Sports Psychology*.
- Mazmanian, D. (2016). *Implementation and Public Policy*. Scott Foresman and Company.
- Moenir. (2015a). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moenir. (2015b). *Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.

- Mulyadi. (2012). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat.
- Mulyadi, D. (2016). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Nugroho, D, R. (2013). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Elex Media Koputindo.
- Nurmandi, A. (2010). *Manajemen Pelayan Publik*. Sinergi Visi Utama.
- Pusat, A. F. S. (2009). M. P. M. di. (2014). Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan. *Pusat Pengelolaan Pengaduan*, 1–29.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*,. Graha Ilmu.
- Sugiyono, S. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sumaryadi, I. N. (2010). *Perencanaan Pembangunan Daerah. Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Citra Utama.
- Syukri, A. F. (2009). *Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan*. Bumi Aksara.
- Tahir, A. (2015). *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan. Pemerintah Daerah*. Alfabeta.
- Thamrin, A. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada.
- Uno, H. B. (2009). *Mengelola kecerdasan dalam pembelajaran*.
- Usman, N. (2019). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Grasindo.
- Zeithaml, and B. (2016). *Problem and Stratgies in Service Marketing*. The Free Press.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Peayanan Publik

<https://rri.co.id/medan/1729-umum/990339/kasus-kekerasan-terhadap-perempuan-meningkat-selama-pandemi>

<http://dispppa.sumutprov.go.id/statis-3/visi-misi.html>

<https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/29/2846/kemen-pppa-korban-kekerasan-banyak-yang-tidak-mau-melapor>

DOKUMENTASI





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

MSU

cerdas | Terpercaya

web surat ini agar disebutkan tanggalnya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

https://fisip.umsu.ac.id

fisip@umsu.ac.id

umsumedan

umsumedan

umsumedan

umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
 JUDUL SKRIPSI**

Medan, 26 November 2021

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
FISIP UMSU
 di
 Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : T. Afanin Syifa Aprilia
 NPM : 1803100028
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Tabungan sks : ..133... sks, IP Kumulatif 3.52.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Implementasi Peraturan Daerah NO 3 Tahun 2019 Dalam Rangka Pelayanan pengaduan di Dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak Sumatera utara	26/11/2021
2	Implementasi Peraturan Daerah NO 1 Tahun 2016 Dalam pelayanan pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun	
3	Implementasi Peraturan Daerah NO 2 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah provinsi Sumatera utara	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi :
 Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing.

009

Pemohon

(T. Afanin Syifa Aprilia)

Medan, tgl. 26 November 2021

Ketua,

Ananda Mahardika, S.Sos. M.S.P.
 NIDN: 01221100801

ps. Agung Syahputra

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
 Program Studi.....

(Agung Syahputra)
 NIDN: 0120010303



UMSU

Cerdas | Terpercaya

Jawab surat ini agar disebutkan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/201

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsuMEDAN](https://www.facebook.com/umsuMEDAN) [umsuMEDAN](https://www.instagram.com/umsuMEDAN) [umsuMEDAN](https://www.youtube.com/channel/UC...) [umsuMEDAN](https://www.tiktok.com/@umsuMEDAN)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
 DAN PEMBIMBING**
Nomor : 1448/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **26 November 2021**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **T. AFANIN SYIFA APRILIA**
 N P M : 1803100028
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2021/2022
 Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO. 3 TAHUN 2019
 DALAM RANGKA PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
 SUMATERA UTARA**

Pembimbing : **AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 004.18.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 26 November 2022.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 22 Rabiul Akhir 1443 H
 27 November 2021 M



Dr. Arifin Saleh., S.Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



UMSU

Agul | Cerdas | Terpercaya

Agul surat ini agar disebutkan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.

Medan, 26 JANUARI 2022

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : T. Afanin Syifa Apriua
N P M : 1803100028
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik (IAP)

mengajukan permohonan mengikuti **Seminar Proposal Skripsi** yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor...../SK/II.3/UMSU-03/F/20..... tanggal dengan judul sebagai berikut :

Implementasi Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2019 dalam Rangka Pelayanan
Pengaduan di Dinas pemberdayaan Perempuan dan perlindungan
ANAK Sumatera utara

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir **ASLI**;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposol Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna **BIRU**.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(. AGUNG SAPUTRA, S. OS., M. AP)

Pemohon,

(T. Afanin Syifa Apriua)



SK-4



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
KULTAS ILMU SOCIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 129/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jum'at, 28 Januari 2022
Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No	NAMA MAHASISWA	NOMOR FOKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	SAHRUL AL AZHAR NAINGGOLAN	1803100060	AGUNG SAFUTRA, S.Sos., M.AP.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN TAPANULI UTARA NO. 04 TAHUN 2016 DALAM RANGKA OPTIMALISASI PENGELOLAAN POTENSI EKONOMI DI DESA SUKAMAJU
2	FIOLIN ARFAH NASUTION	1803100025	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA TEBING TINGGI NOMOR 58 TAHUN 2021 DALAM UPAYA MENOPTIMALKAN GERAKAN MASYARAKAT HIDUP SEHAT DI TEBING TINGGI
3	REGINA NADYA MIRANTHY	1803100007	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	EFEKTIVITAS PROFESIONALISME PIMPINAN DALAM MENGELOLA PDAM TIRTA KUALO KARYA KOTA TANJUNG BALAI
4	T. AFANI SYIFA APRILIA	1803100028	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	AGUNG SAFUTRA, S.Sos., M.AP.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO.3 TAHUN 2019 DALAM RANGKA PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SUMATERA UTARA
5	DENNY IRAWAN	1803100041	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NOMOR 9 TAHUN 2016 DALAM RANGKA PENYEDIAAN JASA PELAYANAN TERMINAL DAN KEGIATAN USAHA PENUNJANG DI TERMINAL KOTA MEDAN

Medan, 23 Jumadil Akhir 1443 H

26 Januari 2022 M



Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.



UMSU

Ut | Cerdas | Terpercaya

Menjawab surat ini agar disebutkan dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/201

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsuMEDAN](https://www.facebook.com/umsuMEDAN) [umsuMEDAN](https://www.instagram.com/umsuMEDAN) [umsuMEDAN](https://www.tiktok.com/@umsuMEDAN) [umsuMEDAR](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Nomor : 202/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022

Medan, 11 Rajab 1443 H

Lampiran : -,-

12 Februari 2022 M

Hal : *Mohon Diberikan izin
 Penelitian Mahasiswa*

Kepada Yth : **Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
 Provinsi Sumatera Utara**

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **T. AFANIN SYIFA APRILIA**
 N P M : 1803100028
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2021/2022
 Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO. 3 TAHUN 2019
 DALAM RANGKA PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS
 PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
 SUMATERA UTARA**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan



Dr. ARIEFIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402



Cc : File.



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK**

Jalan Sultan Iskandar Muda No. 272 Medan Kode Pos : 20112 Medan
Website: disppa.sumutprov.go.id, e-mail: dinas.pppa.provsu@gmail.com

Medan, 15 Juni 2022

Nomor : 760/0647/PPPA/2022
Sifat :
Lampiran :
Perihal : Pelaksanaan Penelitian

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara

di
Tempat

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Nomor: 202/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2022 tanggal 12 Februari 2022 perihal : Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa, atas nama:

No.	Nama Mahasiswa	NPM
1.	T. Afanin Syifa Aprilia	1803100028

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provsu melalui Bidang Perlindungan Hak Perempuan dan Hak Khusus Anak, yang terdiri dari:

- Kabid Perlindungan Hak Perempuan dan Hak Khusus Anak (Ibu Hj. Afni, SE)
- Kasi Perlindungan Hak Perempuan (Ibu Fatmarizani Basril, SH, M.Si)
- Kasi Perlindungan Khusus Anak (Bapak M. Syahrial Ali Lubis, SE, M.Si)
- Kasi Data Kekerasan Perempuan dan Anak (Bapak Supriadi, SE, M.AP)

telah membantu mahasiswa tersebut di atas dalam menyelesaikan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO. 3 TAHUN 2019 DALAM RANGKA PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SUMATERA UTARA.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plh. KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK,



ELKADI, SKM, M.Kes
BEMBIÑA TK. I
NIP. 19641101 200012 1 001



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Menjawab surat ini agar disebutkan dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : T. Afanir Syifa Aprilia
 N P M : 1803100028
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Implementasi peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 dalam Rangka pelayanan pengaduan di Dinas pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak provinsi Sumatera utara

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	8/6-22	Bimbingan Bab 1,2,3	
2.	23/6/22	Revisi uraian teoritis dan pembahasan	
3.	30-06-22	Bimbingan Bab 4. Hasil penelitian dan pembahasan	
4.	11-07-22	Revisi Hasil penelitian dan pembahasan	
5.	21-07-22	Bimbingan Bab 5. Kesimpulan dan saran	
6.	29-07-22	Revisi, kesimpulan dan saran dan melengkap SKRIPSI BAB 1,2,3,4,5	
7.	03-08-22	ACC SKRIPSI	

Medan, 06 Agustus 2022

Dekan,

Arifia Saeh, S.Sos, M.Pd

Ketua Jurusan,

JETIAN RIZKA RAHESYAH

Pembimbing,

Agung Saputra

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 1238/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2022

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Rabu, 24 Agustus 2022
 Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Ruang Sidang FISIP UMSU Lt. 2



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	AURA AZMI	1803100090	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	IMPLEMENTASI QANUN NOMOR 9 TAHUN 2015 TENTANG KEWAJIBAN MENGRUS IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI KABUPATEN ACEH TENGAH
2	T. AFANIN SYIFA APRILIA	1803100028	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	IMPLEMETASI PERATURAN DAERAH NO. 3 TAHUN 2019 DALAM RANGKA PELAYANAN PENGADUAN DI DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPJUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SUMATERA UTARA
3	DENNY IRAWAN	1803100041	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA MEDAN NOMOR 9 TAHUN 2016 DALAM RANGKA PENYEDIAAN JASA PELAYANAN TERMINAL DAN KEGIATAN USAHA PENUNJANG DI TERMINAL KOTA MEDAN
4						
5						

Notulis Sidang :

Medan, 22 Muharram 1444 H
 20 Agustus 2022 M

Ditetapkan oleh :

Rektor
 Wakil Rektor I



Ketua,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian

Sekretaris



Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom