

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

**Implementation Of Regional Regulation Number 3 Of 2019 In The Framework  
Of Complaints Services In The Department Of Women's Empowerment And  
Children Protection North Sumatra Province**

**T. Afanin Syifa Aprilia<sup>1</sup>, Agung Saputra<sup>2</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,  
Medan, Indonesia

afanintengku@gmail.com<sup>1</sup>, agungsaputra@umsu.ac.id<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

The Office of Women's Empowerment and Child Protection of North Sumatra Province, this organization is named the Bureau of Women's Empowerment, Children and Family Planning, North Sumatra Province Regional Secretariat which was formed in accordance with Regional Regulation number 7 of 2008 concerning Regional Secretariats and North Sumatra Provincial DPRD Secretariats. The vision of the Office of Women's Empowerment and Child Protection in North Sumatra Province is the realization of gender equality, protection of women and children and improvement of family welfare for officials and the public. This study aims to find out how to implement regional regulation number 3 of 2019 in the complaint service at the women's empowerment and child protection service. The research method used in this study is a qualitative research method with a descriptive approach with primary and secondary data types obtained through interviews with sources, and through literature and documentation studies. The results of this study indicate that in general the process of implementing complaint services at the women's empowerment and child protection service runs according to existing procedures, even though in the Covid-19 condition, people can make reports online using the official website of the women's empowerment and child protection service. Even though people report online, reports that come into the office will be processed as soon as possible. This year, the public can report directly to the UPTD. P2TP2A. the planning that will be carried out by the women's empowerment and child protection service will make an online-based complaint through an application.

*Keywords: Implementation, Complaint Service*

**ABSTRAK**

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 diproses 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

## **Pendahuluan**

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Perlindungan Perempuan dan Anak Dari Tindak Kekerasan dalam Bab VI Pelayanan Korban Tindak Kekerasan Pasal 19 tentang Pelayanan Pengaduan merealisasikan kebijakan dengan membuat UPTD. P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak) yang berdiri pada tahun 2017. 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. UPT.P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak) adalah suatu upaya yang dilakukan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak untuk menangani dan menindaklanjuti laporan-laporan masyarakat tentang tindak kekerasan yang dialami dirinya atau lingkungan sekitarnya.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak membuat perencanaan untuk kedepannya yaitu; membuat poli kesehatan untuk korban yang memerlukan tindakan langsung, dan 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.

## **Metode Penelitian**

Metode 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. Dalam penelitian ini yang digunakan oleh penulis adalah data primer dan data sekunder. Adapun waktu dan lokasi penelitian ini adalah di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara, Kota Medan, Sumatera Utara. Waktu

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh narasumber dapat ditarik kesimpulan 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)

Data informasi gender anak

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan yang dilakukan dari program besar yang dimiliki Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melalui UPTD. P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak) yang berdiri pada tahun 2017. 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,

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa perencanaan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak kedepannya akan dilakukan beberapa evaluasi. Beberapa perencanaan kedepan yang akan dibuat oleh Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yaitu:

1. Membuat poliklinik, evaluasi selanjutnya yaitu membuat poliklinik dikarenakan ada beberapa masyarakat atau pelapor yang datang ke P2TP2A yang membutuhkan penanganan medis seperti tindak kekerasan yang dialami 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.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan dari program dan penerapan yaitu alur pelayanan korban kekerasan terhadap perlindungan perempuan dan anak yang dilakukan di UPTD.P2TP2A, berikut alur pelayanan:

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, di sini 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: informed Consent, wawancara dan screening, asesmen 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. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan menyangkut pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang dibuat pada tahun 2018.

Merujuk pada tabulasi diatas terlihat 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. Adapun indikator yang dinilai cukup baik yakni 39,39%.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa jenis pelayanan yang akan diberikan terhadap pelapor yaitu:

- a. Layanan pengaduan
- b. Layanan pendampingan hukum jika si korban memerlukan dampingan hukum
- c. Layanan kesehatan jika korban mengalami luka luka atau visum et repertum
- d. Layanan rehabilitasi diberikan jik korban terganggu psikis nya akan diberikan layanan psikologis
- e. Rumah perlindungan/aman jika korban tidak ada tempat tinggal atau terjadi ancaman terhadap dirinya
- f. Mediasi
- g. Layanan reintegrasi (pemulangan ketempat asal)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa 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 pelayanan sesuai kebutuhan
2. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/whatsapp di layanan dengan resiko sedang akan mendapatkan layanan dalam jangka waktu kurang lebih 6 jam dari laporan diterima
3. Pengaduan langsung atau melalui telepon/hotline/whatsapp di layanan dengan resiko rendah akan mendapatkan layanan dalam jangka waktu 3x24 jam

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaduan bisa langsung datang ke UPT.P2TP2A di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Masyarakat yang datang langsung untuk membuat laporan akan segera ditangani oleh UPT.P2TP2A tergantung dengan tinggi atau rendahnya kasus. Jika pelapor yang datang dengan kasus tingkat tinggi akan segera ditangani, jika pelapor yang datang dengan kasus tingkat sedang akan mendapat layanan kurang lebih 6 jam dan, jika pelapor yang datang dengan kasus rendah makan 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 UPT.P2TP2A akan membagi kasus pengaduan tidak langsung dan penjangkauan. Setelah kasus dibagi lalu mulai mengidentifikasi kasus, di sini 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: informed Consent, wawancara dan screening, asesmen 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.

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. Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa program-program yang dibuat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak telah sesuai dengan kebijakan dan teori yang berlaku. 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.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi penerapan yang dilakukan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Sumatera Utara membuat UPT.P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak) sebagai upaya penerapan dari Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan. 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. Implementasi 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. 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.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Perencanaan yang dibuat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang akan segera diterbitkan adalah pengaduan berbasis online menggunakan aplikasi yang nantinya bisa dijangkau secara cepat oleh semua masyarakat. Menurut (Thamrin, 2013) pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut sekolah program atau kebijaksanaan diterapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijakan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan dari program yang telah dibuat dan telah diterapkan, dilaksanakan dengan alur yang sudah dibuat oleh UPT.P2TP2A. pelaksanaan ini dilaksanakan setiap ada masyarakat atau korban yang melapor ke UPT.P2TP2A akan selalu dilayani sesuai dengan alur yang berlaku.

Menurut pendapat (Zeithaml, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Pendapat dari (Ali, K., & Saputra, 2018) Pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan wujud nyata dalam menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa 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 ditingkatkan lagi.

Didalam KEPMENPAN Nomor 58/KEP/M.PAN/9/2002 Pengelompokkan jenis pelayanan masyarakat didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. 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.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa 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 jik 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)

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

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan

- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa standar pelayanan yang dilakukan UPT.P2TP2A sudah sesuai dengan teori diatas dan kebijakan berlaku. 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 ditangani, dengan resiko sedang akan ditangani kurang lebih dalam waktu 6 jam, sedangkan resiko rendah akan ditangani 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 kesiapan petugas dalam pelayanan

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.

Berdasarkan teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat membuat laporan kepada UPT.P2TP2A untuk melindungi masyarakat dari tindak kekerasan yang dialami mereka dan menindaklanjuti laporan yang diberikan ke UPTD.P2TP2A.

## **Penutup**

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 muda 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 pelopor 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 Perlindungan Anak menggunakan jenis jasa pelayanan. Jenis pelayanan yang diberikan seperti: layanan pengaduan, layanan pendampingan, pelayanan 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.

### **Daftar Pustaka**

- Burhanuddin. (2000). *Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan*. Bumi Aksara.
- Syukri, A. F. (2009). *Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan*. Bumi Aksara.

