



Efektivitas Pelayanan Perlindungan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga di Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Kepolisian Resor Kota Kupang

Raveena Minria Ndun^{1*}, Marthina Raga Lay², Adriana Rodina Fallo³

¹⁻³Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: raveenandun4@gmail.com¹, marthina.lay@staf.undana.ac.id², adriana.fallo@staf.undana.ac.id³

*Penulis Korespondensi: raveenandun4@gmail.com

Abstract. *This study analyzes the effectiveness of domestic violence (DV) victim protection services provided by the Women and Children Protection Unit (PPA Unit) of Kupang City Police. The study employed a descriptive qualitative approach using Dwiyanto's public service effectiveness framework, which consists of four indicators: service quality, timeliness, officers' responsiveness and empathy, and the availability of supporting facilities and infrastructure. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving investigators of the PPA Unit, representatives of the Regional Technical Implementation Unit for Women and Children Protection (UPTD PPA), and Rumah Bahagia. The findings indicate that victim protection services have been implemented relatively effectively through clear service procedures, prompt initial responses, integrated protection and recovery services, and collaboration with supporting institutions. However, several challenges remain, including limited personnel, incomplete supporting facilities, and procedural constraints related to evidence collection and case completion. These findings suggest that the effectiveness of victim protection services depends not only on legal enforcement but also on institutional capacity, inter-agency collaboration, and victim-centered service delivery. Strengthening human resources, improving service facilities, and enhancing coordination among relevant institutions are therefore essential to improving the quality and sustainability of domestic violence victim protection services.*

Keywords: Domestic Violence; Effectiveness; Protection Services; Public Service; Victim Protection.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan perlindungan korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) pada Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Polresta Kupang Kota. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori efektivitas pelayanan publik Dwiyanto yang meliputi empat indikator, yaitu kualitas layanan, ketepatan waktu pelayanan, responsivitas dan empati aparat, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan penyidik Unit PPA, UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Kupang, serta Rumah Bahagia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perlindungan korban KDRT telah berjalan cukup efektif melalui penyampaian informasi yang jelas, respons awal yang cepat, pemberian perlindungan dan pendampingan yang terintegrasi, serta kerja sama dengan berbagai lembaga pendukung. Meskipun demikian, efektivitas pelayanan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jumlah personel, belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan, serta hambatan pembuktian yang memengaruhi penyelesaian perkara. Penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan perlindungan korban tidak hanya ditentukan oleh penegakan hukum, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan, koordinasi antarlembaga, dan penerapan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan korban. Oleh karena itu, penguatan sumber daya manusia, fasilitas pelayanan, dan kolaborasi lintas sektor menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan korban KDRT.

Kata Kunci: Efektivitas; KDRT; Pelayanan Perlindungan; Pelayanan Publik; Pelindungan Korban.

1. LATAR BELAKANG

Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) merupakan bentuk kekerasan berbasis gender yang masih menjadi persoalan serius karena berdampak pada kondisi fisik, psikologis, sosial, dan ekonomi korban. Dalam perspektif hak asasi manusia, KDRT tidak dapat dipandang sebagai persoalan privat semata, melainkan sebagai masalah publik yang menuntut kehadiran negara melalui kebijakan, perlindungan, dan pelayanan yang responsif terhadap korban (World Health Organization, 2013; United Nations, 2006). Di Indonesia, komitmen negara dalam

perlindungan korban KDRT diatur melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. Regulasi tersebut menegaskan bahwa korban berhak memperoleh perlindungan, pelayanan kesehatan, pendampingan sosial, bantuan hukum, serta perlindungan sementara dari kepolisian paling lambat 1 × 24 jam setelah laporan diterima.

Dalam struktur Kepolisian Negara Republik Indonesia, penanganan kasus yang melibatkan perempuan dan anak, termasuk KDRT, dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA). Unit ini tidak hanya berfungsi dalam penegakan hukum, tetapi juga sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berorientasi pada perlindungan korban. Oleh karena itu, pelayanan terhadap korban KDRT menuntut pendekatan yang humanis, responsif, aman, serta memperhatikan kondisi psikologis dan sosial korban. Efektivitas pelayanan tidak hanya diukur dari penyelesaian perkara, tetapi juga dari kemampuan kepolisian memberikan perlindungan, pendampingan, dan koordinasi dengan lembaga terkait seperti UPTD PPA, tenaga kesehatan, pekerja sosial, lembaga bantuan hukum, serta rumah aman.

Fenomena KDRT juga terlihat di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Data Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Kupang menunjukkan bahwa kasus KDRT terhadap perempuan dan anak masih tinggi, yakni 264 kasus pada tahun 2023, meningkat menjadi 359 kasus pada tahun 2024, dan sedikit menurun menjadi 347 kasus pada tahun 2025. Dalam kurun tiga tahun, terdapat 960 kasus KDRT yang menunjukkan bahwa kekerasan dalam rumah tangga merupakan persoalan berkelanjutan dan membutuhkan sistem pelayanan perlindungan korban yang komprehensif. Sementara itu, data Polresta Kupang Kota menunjukkan terdapat 240 laporan kasus KDRT selama periode 2023–2025, dengan rincian 39 kasus pada 2023, 110 kasus pada 2024, dan 91 kasus pada 2025. Dari jumlah tersebut, masih terdapat perkara yang belum terselesaikan, yaitu 24 kasus pada 2023, 57 kasus pada 2024, dan 33 kasus pada 2025. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam efektivitas pelayanan, baik dari aspek kecepatan penanganan, pendampingan korban, maupun penyelesaian perkara.

Beberapa faktor turut memengaruhi belum optimalnya pelayanan perlindungan korban KDRT. Hasil observasi awal di Polresta Kupang Kota menunjukkan adanya keterbatasan jumlah personel Unit PPA, tingginya beban kerja aparat, serta belum memadainya sarana pelayanan seperti ruang pelayanan khusus dan ruang konseling yang aman bagi korban. Keterbatasan tersebut berpotensi memengaruhi ketepatan waktu pelayanan, kualitas pendampingan, serta responsivitas aparat dalam memberikan layanan yang berperspektif korban. Selain faktor internal institusi, penyelesaian perkara KDRT juga sering dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti minimnya saksi dan bukti, tekanan sosial, relasi keluarga antara korban dan pelaku, serta pencabutan laporan oleh korban.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepolisian memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan sementara kepada korban KDRT, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan personel, beban kerja, serta kebutuhan pendekatan yang lebih empatik terhadap korban (Glorianto & Brandon, 2019; Anggraeni & Ardianto, 2020). Namun, kajian yang secara khusus menempatkan efektivitas pelayanan perlindungan korban KDRT sebagai bagian dari pelayanan publik pada institusi kepolisian daerah masih perlu dikembangkan. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan perlindungan korban KDRT di Unit PPA Polresta Kupang Kota, termasuk faktor pendukung dan kendala yang memengaruhi pelaksanaannya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penguatan kualitas pelayanan publik yang responsif, berkeadilan, dan berperspektif korban.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian ini didasarkan pada konsep efektivitas pelayanan publik yang menempatkan keberhasilan pelayanan sebagai kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat. Efektivitas tidak hanya diukur dari pencapaian target organisasi, tetapi juga dari kualitas manfaat yang diterima oleh pengguna layanan (Gibson et al., 1996; Robbins, 2003). Dalam konteks administrasi publik, efektivitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyelenggara layanan memberikan pelayanan yang tepat sasaran, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan masyarakat (Dwiyanto, 2006; Tangkilisan, 2005). Oleh karena itu, efektivitas pelayanan perlindungan korban KDRT tidak hanya dinilai dari penyelesaian perkara, tetapi juga dari kemampuan institusi memberikan rasa aman, perlindungan, dan pemulihan kepada korban.

Mengacu pada konsep efektivitas pelayanan, penelitian ini menggunakan empat indikator analisis, yaitu kualitas layanan, ketepatan waktu pelayanan, responsivitas dan empati aparat, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan aparat memberikan pelayanan yang andal, jelas, dan berorientasi pada kebutuhan korban. Ketepatan waktu berkaitan dengan kecepatan penanganan laporan dan pemberian perlindungan sesuai ketentuan yang berlaku. Responsivitas dan empati menunjukkan kemampuan aparat merespons kebutuhan korban secara cepat dengan tetap menghormati kondisi psikologis dan kerahasiaan korban. Sementara itu, ketersediaan sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung yang menentukan keberhasilan pelayanan, termasuk keberadaan ruang pelayanan khusus, fasilitas konseling, serta jaringan koordinasi dengan lembaga perlindungan korban (Zeithaml et al., 1990).

Pelayanan perlindungan korban KDRT merupakan bagian dari pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan hak-hak korban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga. Pelayanan tersebut meliputi perlindungan fisik, bantuan hukum, pendampingan psikologis, pelayanan kesehatan, rehabilitasi sosial, dan perlindungan selama proses hukum. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan perlindungan korban harus dilaksanakan secara terpadu melalui koordinasi antara kepolisian, tenaga kesehatan, pekerja sosial, lembaga bantuan hukum, dan instansi terkait agar mampu menjamin keamanan, pemulihan, serta akses korban terhadap keadilan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan perlindungan korban tidak hanya ditentukan oleh penegakan hukum terhadap pelaku, tetapi juga oleh kemampuan institusi menyediakan pelayanan yang responsif, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan korban.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis efektivitas pelayanan perlindungan korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) di Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Polresta Kupang Kota. Penelitian dilaksanakan di Unit PPA Polresta Kupang Kota dengan pertimbangan tingginya jumlah kasus KDRT serta peran strategis unit tersebut dalam memberikan perlindungan kepada korban. Analisis penelitian berfokus pada efektivitas pelayanan berdasarkan empat indikator, yaitu kualitas pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, responsivitas dan empati aparat, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Selain itu, penelitian juga mengidentifikasi faktor pendukung dan kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan perlindungan korban KDRT.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang terdiri atas penyidik Unit PPA Polresta Kupang Kota, Kepala UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (DP3A) Kota Kupang, serta pengelola Rumah Bahagia sebagai pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan perlindungan korban KDRT. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan pelayanan, observasi dilakukan terhadap proses pelayanan dan fasilitas pendukung, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui laporan kasus, dokumen kelembagaan, dan arsip yang relevan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles et al. (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi teori dengan membandingkan hasil

wawancara, observasi, dokumentasi, serta teori yang relevan sehingga diperoleh temuan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Perlindungan Korban KDRT di Unit PPA Polresta Kupang Kota

Penelitian ini menganalisis efektivitas pelayanan perlindungan korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) di Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Polresta Kupang Kota menggunakan teori efektivitas pelayanan publik Dwiyanto (2006). Efektivitas pelayanan dianalisis melalui empat indikator, yaitu kualitas layanan, ketepatan waktu layanan, responsivitas dan empati aparat, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

Kualitas Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perlindungan korban KDRT di Unit PPA Polresta Kupang Kota tergolong cukup baik. Korban memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur pelaporan, tahapan penyidikan, pemeriksaan medis (visum), hak-hak korban, hingga mekanisme penyelesaian perkara. Kejelasan informasi tersebut meningkatkan kepastian pelayanan sekaligus membangun kepercayaan korban terhadap proses penegakan hukum.

Selain aspek informasi, pelayanan juga berorientasi pada perlindungan dan pemulihan korban. Aparat menjaga kerahasiaan identitas korban, memberikan rasa aman selama proses pemeriksaan, serta merujuk korban yang mengalami trauma ke rumah aman dan layanan pendampingan psikologis melalui kerja sama dengan UPTD DP3A Kota Kupang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian perkara pidana, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis dan sosial korban.

Ketepatan hasil pelayanan terlihat dari kemampuan aparat menentukan bentuk penyelesaian sesuai karakteristik setiap perkara. Kasus dengan tingkat kekerasan ringan dapat diselesaikan melalui mediasi atau *restorative justice* apabila memenuhi persyaratan dan memperoleh persetujuan korban, sedangkan perkara dengan unsur kekerasan berat tetap diproses melalui mekanisme penyidikan hingga pelimpahan ke Kejaksaan. Fleksibilitas tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan diberikan berdasarkan kebutuhan korban, bukan semata-mata mengikuti prosedur administratif.

Temuan ini sejalan dengan teori Dwiyanto (2006) yang menempatkan pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai ukuran efektivitas pelayanan publik. Hasil penelitian juga menguatkan penelitian Anggraeni & Ardianto (2020) serta Melda Juliana et al. (2024) yang menegaskan bahwa keberhasilan perlindungan korban dipengaruhi oleh kemampuan aparat

memberikan informasi, perlindungan, dan pendampingan secara komprehensif. Dengan demikian, kualitas pelayanan Unit PPA telah menunjukkan karakteristik pelayanan yang cukup efektif melalui integrasi aspek hukum, perlindungan, dan pemulihan korban.

Ketepatan Waktu Layanan

Ketepatan waktu pelayanan menunjukkan kemampuan aparat memberikan respons cepat tanpa mengabaikan prosedur hukum. Penelitian menemukan bahwa setiap laporan korban diterima melalui Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan didistribusikan kepada Unit PPA paling lambat 1 × 24 jam. Setelah laporan diterima, korban segera memperoleh perlindungan awal berupa pendampingan, pemeriksaan awal, dan tindakan sesuai kondisi yang dihadapi.

Meskipun respons awal berlangsung cepat, penyelesaian perkara memerlukan waktu yang berbeda bergantung pada kompleksitas kasus. Penyidikan harus melalui pemeriksaan korban, saksi, pengumpulan alat bukti, hasil visum, hingga pemeriksaan pelaku sehingga proses tidak dapat diselesaikan secara instan. Data penanganan perkara juga menunjukkan masih adanya tunggakan kasus pada periode 2023–2025. Tahun 2023 terdapat 39 laporan dengan 15 perkara selesai, tahun 2024 sebanyak 110 laporan dengan 53 perkara selesai, sedangkan tahun 2025 sebanyak 91 laporan dengan 58 perkara selesai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah perkara belum sepenuhnya diimbangi dengan kapasitas penanganan yang tersedia.

Hambatan utama penyelesaian perkara meliputi kesulitan menghadirkan korban dan saksi, keterlambatan hasil visum, pelaku yang tidak kooperatif, perubahan kondisi psikologis korban, serta keterbatasan jumlah personel Unit PPA. Oleh karena itu, keterlambatan penyelesaian perkara tidak sepenuhnya mencerminkan rendahnya kinerja aparat, melainkan dipengaruhi oleh faktor pembuktian dan keterbatasan sumber daya.

Temuan ini sesuai dengan teori Dwiyanto (2006) bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan prosedur hukum. Penelitian Glorianto & Brandon (2019) juga menunjukkan bahwa perlindungan korban membutuhkan keseimbangan antara respons cepat dan ketelitian proses penyidikan. Dengan demikian, indikator ketepatan waktu menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai prosedur, namun masih memerlukan penguatan kapasitas kelembagaan agar penyelesaian perkara dapat berlangsung lebih efektif.

Responsivitas dan Empati Aparat

Responsivitas aparat menunjukkan kemampuan mengenali kebutuhan korban secara cepat dan memberikan pelayanan sesuai kondisi yang dihadapi. Hasil penelitian

memperlihatkan bahwa aparat tidak langsung melakukan pemeriksaan formal ketika korban berada dalam kondisi trauma atau ketakutan, tetapi terlebih dahulu memberikan perlindungan sementara melalui koordinasi dengan UPTD DP3A Kota Kupang. Korban yang mengalami luka fisik segera dirujuk ke Rumah Sakit Bhayangkara untuk memperoleh pemeriksaan medis dan visum, sedangkan korban yang mengalami trauma psikologis memperoleh layanan pemulihan melalui Rumah Bahagia Polda NTT.

Koordinasi lintas sektor tersebut menunjukkan bahwa pelayanan telah menerapkan pendekatan *victim-centered service* yang menempatkan keselamatan dan kebutuhan korban sebagai prioritas utama. Pelayanan tidak hanya berorientasi pada penegakan hukum, tetapi juga mengintegrasikan layanan kesehatan, perlindungan sosial, dan pemulihan psikologis.

Empati aparat juga terlihat melalui pemberian kesempatan kepada korban untuk menenangkan diri sebelum menjalani pemeriksaan serta penyediaan akses terhadap berbagai layanan pendukung. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa interaksi aparat dengan korban masih cenderung formal dan lebih berorientasi pada pengumpulan informasi penyidikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi interpersonal masih perlu diperkuat agar korban memperoleh dukungan emosional yang lebih optimal selama proses penanganan berlangsung.

Temuan tersebut sejalan dengan teori Dwiyanto (2006) yang menempatkan kemampuan memahami kebutuhan masyarakat sebagai indikator efektivitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian Melda Juliana et al. (2024) menunjukkan bahwa empati aparat berpengaruh terhadap keberanian korban melanjutkan proses hukum dan mengikuti program pemulihan. Dengan demikian, responsivitas dan empati aparat telah mendukung efektivitas pelayanan, meskipun peningkatan kompetensi komunikasi berbasis korban masih diperlukan.

Ketersediaan Sarana dan Prasarana Pendukung

Ketersediaan sarana dan prasarana masih menjadi aspek yang belum optimal dalam pelayanan perlindungan korban KDRT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit PPA belum memiliki ruang pelayanan yang ramah perempuan dan anak. Seluruh proses penerimaan laporan, pemeriksaan korban, pemeriksaan saksi, pemeriksaan terlapor, serta administrasi penyidikan masih dilakukan dalam satu ruang pelayanan sehingga privasi korban belum sepenuhnya terjamin.

Selain keterbatasan ruang pelayanan, penelitian juga menemukan bahwa sebagian fasilitas administrasi masih berasal dari inisiatif personel, seperti penggunaan laptop pribadi dan pengadaan printer melalui iuran penyidik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan sarana kerja belum sepenuhnya dipenuhi oleh institusi.

Meskipun demikian, pelayanan tetap dapat berjalan karena adanya komitmen aparat serta dukungan kerja sama dengan UPTD DP3A Kota Kupang dan Rumah Bahagia Polda NTT yang menyediakan rumah aman serta layanan pemulihan psikologis bagi korban. Kolaborasi tersebut membantu mengurangi dampak keterbatasan fasilitas internal sehingga pelayanan tetap berlangsung secara relatif komprehensif.

Menurut Dwiyanto (2006), sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penyediaan ruang pelayanan yang lebih representatif, ruang ramah anak, fasilitas administrasi yang memadai, serta peningkatan dukungan anggaran menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan korban KDRT di Unit PPA Polresta Kupang Kota. Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan pada indikator ini belum sepenuhnya optimal, meskipun dedikasi aparat mampu menjaga keberlangsungan pelayanan kepada korban.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perlindungan korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) pada Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (PPA) Polresta Kupang Kota telah terlaksana secara cukup efektif berdasarkan aspek kualitas layanan, ketepatan waktu, responsivitas dan empati aparat, serta dukungan sarana dan prasarana. Pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian perkara, tetapi juga mencakup perlindungan, pendampingan, dan pemulihan korban melalui koordinasi dengan berbagai lembaga terkait. Meskipun demikian, efektivitas pelayanan belum optimal karena masih ditemukan kendala berupa keterbatasan personel, penyelesaian perkara yang dipengaruhi proses pembuktian, serta belum memadainya fasilitas pelayanan. Oleh karena itu, penguatan sumber daya manusia, sarana pendukung, dan koordinasi antarlembaga menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan korban KDRT secara berkelanjutan.

Optimalisasi pelayanan perlindungan korban KDRT di Unit PPA Polresta Kupang Kota perlu dilakukan melalui peningkatan jumlah dan kapasitas personel, penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih representatif dan ramah korban, serta penguatan koordinasi dengan lembaga pendukung agar layanan hukum, kesehatan, dan pemulihan psikologis dapat diberikan secara terpadu. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji efektivitas pelayanan dari perspektif korban untuk memperoleh evaluasi yang lebih komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR REFERENSI

- Adhytia, R., Yusuf, H., & Manajemen, J. (2025). Analisis efektivitas pelayanan publik pada Kantor Desa Mokupa Kecamatan Lambandia Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Homanis: Halu Oleo Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1–4. <https://doi.org/10.55598/homanis.v2i1.22>
- Alimi, R. (2021). Faktor penyebab terjadinya kekerasan dalam rumah tangga terhadap perempuan. *Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2(1). <https://doi.org/10.24198/jppm.v2i2.34543>
- Anggraeni, A. P., & Ardianto, H. T. (2020). Bagaimana polisi menangani kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT): Studi kasus Polrestabes Semarang. *International Journal of Demos*, 2(3). <https://doi.org/10.37950/ijd.v2i3.68>
- Boro, N. R. N., Dima, A. D., & Dede, N. (2026). Upaya kepolisian dalam perlindungan terhadap perempuan dan anak sebagai korban tindak pidana kekerasan seksual (Studi kasus di wilayah hukum Polsek Kelapa Lima Kota Kupang). *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(2).
- Darwis, M., Rani, I., Ali, S., & Kiramang, I. (2023). Kekerasan dalam rumah tangga dalam perspektif hukum pidana. *JULIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3).
- Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Kupang. (2025). *Data kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak Kota Kupang tahun 2023-2025* [Dokumen internal].
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Fitriani, D., Haryadi, H., & Rakhmawati, D. (2021). Peranan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dalam memberikan perlindungan hukum terhadap perempuan dan anak korban KDRT. *PAMPAS: Journal of Criminal Law*, 2(2). <https://doi.org/10.22437/pampas.v2i2.14769>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1996). *Organizations: Behavior, structure, processes* (8th ed.). Irwin.
- Glorianto, L., & Brandon, O. (2019). *Peran polisi dalam memberikan perlindungan sementara kepada korban (istri) dari kekerasan suami dalam rumah tangga berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004* (Skripsi). Universitas Katolik Soegijapranata.
- Imanda, S. P. (2024). Psychological well-being wanita pada korban kekerasan dalam rumah tangga. *Observasi: Jurnal Publikasi Ilmu Psikologi*, 2(3). <https://doi.org/10.61132/observasi.v2i3.503>
- Karlina, M., Hartono, M. S., & Setianto, M. J. (2023). Implementasi perlindungan hukum terhadap perempuan korban kekerasan dalam rumah tangga. *Jurnal Gender dan Hak Asasi Manusia*, 1(1).
- Kasihta, N. B., & Sadat, A. (2020). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1).
- Kepolisian Resor Kota Kupang Kota. (2025). *Data penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga tahun 2023-2025* [Dokumen internal].
- Komisi Nasional Anti Kekerasan terhadap Perempuan. (2023). *Catatan tahunan tentang kekerasan terhadap perempuan*. Komnas Perempuan.

- Marcus, G. V., Dotulong, L. O. H., & Raintung, M. C. (2023). Pengaruh komunikasi dan pendelegasian wewenang terhadap efektivitas kerja. *Jurnal EMBA*, 11(3). <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.50702>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, A., & Lestari, S. (2020). Faktor penghambat pelaporan kekerasan dalam rumah tangga. *Jurnal Sosiologi Hukum*, 5(2).
- Robbins, S. P. (2003). *Organizational behavior* (10th ed.). Prentice Hall.
- Sawitri, J. I., Siregar, B. J., & Novita, T. R. (2025). Perlindungan perempuan terhadap kasus kekerasan dalam rumah tangga berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004. *Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum*, 3(3). <https://doi.org/10.55120/qadlaya.v3i02.1940>
- Setiawan, N. H., Devi, S. S., & Damayanti, L. (2024). Pemahaman dan faktor penyebab kekerasan dalam rumah tangga: Tinjauan literatur. *Jurnal Dialektika Hukum*, 6(2). <https://doi.org/10.36859/jdh.v6i2.1574>
- Sinaga, H. (2022). Mengungkap realitas dan solusi terhadap kekerasan dalam rumah tangga. *IBLAM Law Review*, 2(2). <https://doi.org/10.52249/ilr.v2i1.236>
- Sipahutar, B. A. (2022). Perlindungan hukum terhadap perempuan korban tindak pidana kekerasan dalam rumah tangga. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan HAM*, 4(1). <https://doi.org/10.25105/hpph.v4i1.13143>
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi*. Erlangga.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- UN Women. (2020). *Ending violence against women: Global perspectives*. United Nations.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.
- United Nations General Assembly. (2007). *Intensification of efforts to eliminate all forms of violence against women: Resolution adopted by the General Assembly (A/RES/61/143)*. United Nations.
- World Health Organization. (2013). *Global and regional estimates of violence against women: Prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence*. World Health Organization.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.