

RINGKASAN

Kabupaten Cilacap merupakan salah satu daerah dengan jumlah kasus kekerasan paling tinggi di Jawa Tengah. Terhitung sejak tahun 2016 hingga 2019, telah terjadi 465 kasus kekerasan yang dialami perempuan dan anak-anak. Dari total jumlah kasus tersebut, 72 persen kasus didominasi oleh kasus kekerasan terhadap anak-anak. Hal ini menunjukkan kerentanan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak-anak yang lebih tinggi di Kabupaten Cilacap jika dibandingkan dengan kabupaten lain yang ada di wilayah Karesidenan Banyumas. Permasalahan tersebut apabila terus menerus dibiarkan, akan memicu berbagai dampak terhadap fisik maupun psikis korban, yang dikhawatirkan akan menimbulkan berbagai permasalahan baru. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Cilacap dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Cilacap. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Cilacap sudah dapat dikatakan cukup baik karena telah memenuhi indikator-indikator kualitas pelayanan publik yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphathy*. Kemudian faktor pendukung yang ditemukan yaitu faktor kesadaran dan aturan. Adapun faktor penghambat yang ditemukan yaitu faktor organisasi dan kemampuan serta keterampilan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik dan Kekerasan Seksual

SUMMARY

Cilacap Regency is one of the areas with the highest number of violent cases in Central Java. From 2016 to 2019, there have been 465 cases of violence experienced by women and children. Of the total number of cases, 72 percent of cases were dominated by cases of violence against children. This shows that the vulnerability of violence against women and children is higher in Cilacap District when compared to other districts in the Banyumas Residency area. These problems, if left unchecked, will trigger various physical and psychological impacts on victims, which are feared to cause new problems. The purpose of this study is to describe the quality of services for preventing and handling cases of violence against women and children in Cilacap Regency and to analyze the inhibiting and supporting factors of the quality of services for preventing and handling cases of violence against women and children in Cilacap Regency. The research method used in this research is qualitative. The results of this study show. The quality of services for preventing and handling cases of violence against women and children in Cilacap Regency can be said to be quite good because it has met the indicators of the quality of public services, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Then the supporting factors found are awareness and the rules factors. The inhibiting factors found are organizational and abilities also skills factors.

Keywords: Quality, Public Service and Sexual Violence

