

## **Komunikasi dan Disposisi Penanganan Kekerasan Pada Perempuan dan Anak: Studi Kasus Pada Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Kota Surakarta**

**Suci Amalia, Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret  
Email: suci\_amalia22@student.uns.ac.id; ismidwiasuti@staff.uns.ac.id

### **Abstrak**

Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Kota Surakarta (UPT PTPAS) merupakan lembaga yang dibentuk sebagai upaya pemerintah daerah Kota Surakarta dalam menjalankan amanat Undang-Undang, serta menerapkan Kota Layak Anak dengan program dan kegiatannya mengedepankan dan menjamin hak dan perlindungan anak. Penyelenggaraan pelayanan UPT PTPAS bersifat integratif, yaitu berupa pelayanan satu atap maupun berjejaring atau bekerjasama dengan lembaga lain yang terkait dengan penanganan kekerasan pada perempuan dan anak. Tujuan penelitian ini menganalisis tentang komunikasi dan disposisi UPT PTPAS dengan menggunakan teori implementasi kebijakan publik Edward III. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh diolah dengan analisis Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi kurang efektif karena adanya perubahan peraturan yang mengatur tentang penanganan kekerasan. Sedangkan disposisi pelaksana sudah terbangun dengan baik, yang dapat dilihat dari komitmen pelaksana serta respon dan pemahaman pelaksana kebijakan dalam penanganan kasus kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak di Kota Surakarta.

**Kata Kunci:** komunikasi, disposisi, kekerasan perempuan dan anak.

### **Abstract**

The Technical Implementation Unit for Integrated Services for Women and Children in the City of Surakarta is an institution formed as an effort by the local government of Surakarta to carry out the mandate of the Law and the efforts of the Surakarta city government to implement a Child Friendly City whose programs and activities promote and guarantee the rights and protection of children in carrying out its implementation. UPT PTPAS services are integrative, which can be in the form of one-stop services or networking or collaborating with other institutions related to handling violence against women and children. The research objective was to analyze the communication and disposition of the UPT PTPAS using Edward III's theory of public policy implementation. This research use descriptive qualitative approach. Methods of data collection through interviews and documentation. The data obtained were processed by analysis of Miles, Huberman and Saldana (2014). The results showed that the communication that occurred was ineffective due to changes in the regulations that govern, while the disposition of the executor was well developed, this can be seen from the commitment of the executor and the response and understanding of the policy implementers in handling cases of violence that occurred against women and children in the city of Surakarta.

**Keywords:** governance; politic; social

## Pendahuluan

Kekerasan pada perempuan dan anak merupakan masih banyak terjadi diberbagai negara di dunia. Menurut penelitian yang dilakukan oleh badan PPB yang mengurus tentang perempuan (UN Women), sebanyak satu dari tiga orang perempuan di dunia pernah mengalami kekerasan baik berupa kekerasan fisik maupun seksual. Di Indonesia sendiri, kasus kekerasan pada perempuan dan anak masih banyak terjadi. Hal ini dibuktikan dengan data yang dikeluarkan oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KEMENPPPA) tahun 2020 terdapat 141 kasus kekerasan dimana sebanyak 952 korbannya adalah perempuan dan 304 korban adalah anak usia 0 – 12 tahun. Dari data tersebut juga dapat diketahui bahwa Jawa Tengah menempati posisi ke-2 setelah Sulawesi Selatan daerah dengan kasus kekerasan tertinggi di Indonesia (KEMENPPPA, 2020). Di Kota Surakarta tingkat kekerasan pada perempuan dan anak menunjukkan peningkatan jumlah kasus setiap tahunnya walaupun sudah dibentuk lembaga khusus yang menangani kasus kekerasan pada perempuan dan anak. Lembaga tersebut adalah Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Kota Surakarta. Lembaga ini melakukan kerjasama atau jejaring dengan lembaga lain yang mempunyai fokus yang sama yaitu penanganan kekerasan pada perempuan dan anak.

**Tabel 1.1**  
**Penanganan Kasus Kekerasan Pada Perempuan dan Anak oleh**  
**UPT PTPAS Kota Surakarta Tahun 2018 – 2020**

Jenis Kasus	2018		2019		2020	
	A	P	A	P	A	P
Kekerasan Seksual (Pemeriksaan, Pencabulan)	13	1	11	-	5	1
Penganiayaan	1	1	3	1	2	-
KDRT (Fisik, Psikis, Seksual, Penelantaran)	20	17	15	17	14	16
Hak Asuh Anak	3	-	6	-	2	-
<i>Human Trafficking</i>	1	-	1	-	-	-
Kekerasan dalam Pacaran (KDP)	-	2	-	2	-	1
<i>Bullying</i>	2	-	4	-	10	-
Kekerasan Psikis dan Penelantaran	4	-	6	1	-	-
Jumlah Kasus dalam Kota	44	21	46	21	33	18
Jumlah Kasus Luar Kota	6	-	16	10	9	2
Jumlah Kasus	50	21	62	31	45	20
<b>Total</b>	<b>71</b>		<b>93</b>		<b>65</b>	

Sumber : Dinas PPPAPM

Keterangan A= anak; P= Perempuan

Dalam suatu lembaga yang berjejaring dengan lembaga lain akan sulit untuk membangun komunikasi karena didalamnya terdapat berbagai konflik kepentingan. Membangun komunikasi dalam suatu lembaga penting adanya karena komunikasi yang berjalan dengan baik maka implementasi kebijakan akan baik pula serta dengan komunikasi yang baik dapat membangun disposisi para pelaksananya. (George C. Edward III, 1980)

Melihat dari hal tersebut, penelitian ini akan membahas tentang bagaimana komunikasi yang terjadi di UPT PTPAS dengan lembaga lain baik itu komunikasi secara vertikal maupun horizontal dan bagaimana disposisi UPT PTPAS dalam penanganan kekerasan pada perempuan dan anak di lembaga tersebut.

## Metode

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Kota Surakarta (UPT PTPAS). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh dari wawancara mendalam terhadap informan yang dipilih secara *purposive sampling* yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui masalah penanganan kekerasan perempuan dan anak. Orang tersebut antara lain kepala UPT PTPAS, Perwakilan Yayasan KAKAK dan SPEKHAM (data primer). Data sekunder diperoleh dengan studi dokumentasi berupa arsip laporan dan makalah yang terkait dengan penelitian. Validitas data menggunakan validitas data triangulasi sumber (Moelong, 2012). Triangulasi sumber ini membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Dalam prakteknya, jawaban terhadap pertanyaan yang dilakukan oleh informan 1 akan dikonfirmasi dengan informan lain atau sumber lain (dokumen, laporan dll). Jika terdapat perbedaan, maka akan terus dicari jawabannya yang bisa berasal dari sumber lain sehingga sampai pada titik jenuh. Jika informasi yang didapatkan sudah mencapai titik jenuh maka validasi dihentikan. Analisis data menggunakan teknik analisis data Miles, Huberman dan Saldana (2014:12-13) yang meliputi kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Dalam proses ini, peneliti membuat klasifikasi pada komunikasi dan disposisi yang dikemukakan George C. Edward III.

1. Komunikasi diklasifikasikan kedalam 3 kategori, yaitu
  - a. Transmisi (Penyaluran informasi)  
Penyaluran informasi yang baik dapat menciptakan komunikasi yang baik pula. Penyaluran informasi yang dimaksud disini adalah penyaluran informasi antar lembaga baik secara vertikal (UPT PTPAS dengan yayasan KAKAK, SPEKHAM dan Kepolisian) maupun secara horizontal (UPT PTPAS dengan DP2APM)
  - b. Kejelasan Informasi

Informasi yang disampaikan harus jelas dan tidak mengandung makna ganda atau ambigu agar informasi dapat dipahami dengan baik. Contoh informasi yang diberikan harus jelas adalah informasi yang diberikan oleh klien saat melaporkan kejadian/ kekerasan yang dialaminya. Informasi yang jelas penting didapatkan karena informasi ini akan digunakan sebagai pedoman/awal dari penanganan kasus sehingga pelaksana (UPT PTPAS) dapat mengetahui apa yang akan dilakukan untuk penanganan kasus klien tersebut.

c. Konsistensi

Informasi yang diberikan harus jelas dan tidak berubah-ubah. Jelas dan tidak berubah-ubah artinya informasi yang diberikan di awal harus tetap sama hingga akhir sehingga tidak terjadi perubahan data dan penanganan yang dilakukan dapat sesuai dengan kebutuhan klien. Contoh : pada saat pelaporan klien mengatakan dia akan melakukan pelaporan ke pihak kepolisian, namun setelah dilakukan pelaporan, korban mencabut laporannya dan berdamai (tidak melanjutkan penanganan terhadap kekerasan yang dialaminya)

2. Disposisi akan diklasifikasikan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu

a. Komitmen

Keinginan untuk menyelaraskan atau menyamakan sifat individu dengan apa yang menjadi prioritas dan tujuan bersama. Komitmen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah komitmen dari UPT PTPAS dalam melakukan penanganan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan.

b. Respon

Tanggapan atas hasil dari sesuatu yang diamati dan dari pengamatan tersebut dapat memperoleh informasi. Pengertian respon dalam penelitian ini adalah tanggapan yang diberikan UPT PTPAS terhadap masalah yang muncul.

c. Pemahaman

Kemampuan memahami sesuatu atau mengerti dari maksud sesuatu tersebut. Pemahaman yang dimaksud dalam penelitian ini adalah UPT PTPAS mengerti maupun mengetahui tentang bagaimana penanganan kekerasan pada korban.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Komunikas Vertikal dan Horizontal UPT PTPAS Dalam Penanganan Kekerasan pada Perempuan dan Anak

Menurut Perwali No 27F Tahun 2016 UPT PTPAS dalam melaksanakan tugas dan fungsinya menerapkan prinsip koordinasi (proses pengelolaan ketergantungan antar aktivitas, ketergantungan antar pelaku atau aktor yang menjalankannya), integrasi (penyatuan dari keseluruhan unsur yang berbeda menjadi satu kesatuan) dan sinkronisasi (penyetaraan dalam pelaksanaan tugasnya masing-masing) secara vertikal maupun horizontal baik dalam

lingkungan masing-masing maupun antar unit organisasi lain sesuai dengan tugasnya. Namun dalam prakteknya, para pelaksana (UPT PTPAS dengan lembaga terkait) yang menjalankan koordinasi akan mempunyai konflik kepentingan dan bahwa proses politik diperlukan untuk mengelolanya. Koordinasi merupakan hal yang penting dalam komunikasi yang dilakukan antar lembaga karena suatu lembaga dituntut untuk ada pembagian tugas dan peran yang tidak dapat berdiri sendiri sehingga diperlukan pengaturan atau dengan kata lain diperlukan adanya koordinasi. Dalam hal ini, koordinasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

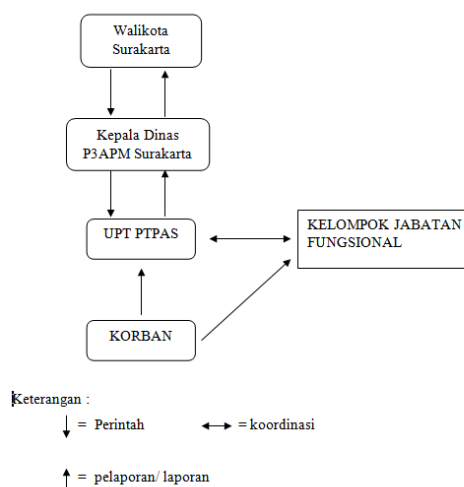
a. Koordinasi Vertikal

Koordinasi vertikal adalah komunikasi yang terjalin antar orang maupun lembaga yang mempunyai kedudukan sejajar atau sama. Komunikasi ini biasanya berupa koordinasi. Dalam penanganan kekerasan perempuan dan anak, pelaksana kebijakan yang melakukan koordinasi vertikal adalah UPT PTPAS dengan lembaga terkait seperti yayasan KAKAK, SPEKHAM, Kepolisian dan lembaga lain yang berkedudukan sejajar dengan UPT PTPAS dalam penanganan kekerasan perempuan dan anak di Kota Surakarta.

b. Koordinasi Horizontal

Koordinasi horizontal adalah komunikasi yang dilakukan antar orang atau lembaga yang mempunyai kedudukan yang berbeda, seperti atasan yang berkomunikasi kepada bawahannya (biasanya berbentuk perintah) maupun bawahan yang berkomunikasi dengan atasan (biasanya berbentuk laporan). Pada penanganan kekerasan perempuan dan anak kota Surakarta, koordinasi horizontal dilakukan oleh UPT PTPAS dengan Dinas P3APM.

**Gambar 1.1**  
**Koordinasi vertikal dan horizontal yang dilakukan UPT PTPAS**

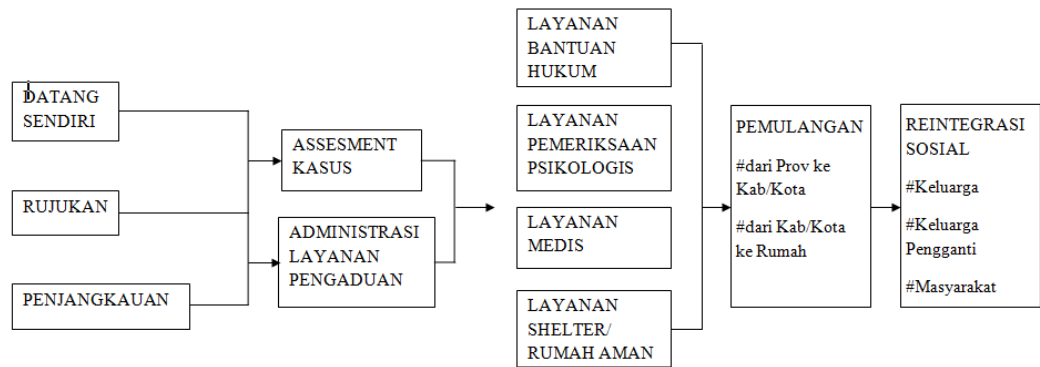


A  
G

Dari gambar diatas dapat dibuat suatu contoh kasus. Misal A adalah korban dari kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Korban ingin melaporkan apa yang dia alami dari suaminya (pelaku) melalui UPT PTPAS. Setelah mendapat laporan tersebut UPT PTPAS akan melakukan koordinasi dengan lembaga lain seperti kepolisian, rumah sakit dll. Contoh kasus : Apabila korban mengalami trauma maka UPT PTPAS akan memberi pendampingan psikolog kepada korban, lalu apabila korban mengalami luka-luka maka akan dilakukan visum yang bisa pula digunakan sebagai bukti jika korban ingin melaporkan pelaku ke pihak yang berwajib. Kemudian UPT PTPAS akan memberikan laporan kasus kepada kepala dinas PPPAPM yang kemudian diteruskan kepada walikota.

UPT PTPAS adalah lembaga yang dibentuk sebagai upaya pemerintah untuk melindungi perempuan dan anak dari kekerasan, perdagangan dan permasalahan lain yang dialaminya. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan UPT PTPAS bersifat integratif, yaitu bisa berupa pelayanan satu atap maupun berjejaring atau bekerjasama dengan lembaga lain yang terkait dengan penanganan kekerasan pada perempuan dan anak. UPT PTPAS mempunyai tanggungjawab penuh dalam melaksanakan keseluruhan proses dalam memberikan pelayanan dan rujukan pelayanan yang diperlukan oleh perempuan dan anak yang mengalami permasalahan. Dalam hal jejaring, UPT PTPAS bekerjasama dengan beberapa lembaga yang mempunyai konsen terhadap perlindungan perempuan dan anak serta lembaga yang berkaitan dengan pelayanan terhadap perempuan dan anak yang berada dalam masalah, misalnya kepolisian, kejaksaan, lembaga bantuan hukum, lembaga swadaya masyarakat dan lain-lain. Dengan banyaknya lembaga yang terkait dengan UPT PTPAS maka perlu dan pentingnya dalam membangun komunikasi antar lembaganya serta disposisi yang perlu dimiliki oleh tiap orang dalam lembaga untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga tingkat kasus kekerasan dapat berkurang. Dalam pelaksanaannya penyaluran informasi yang terjadi sesuai dengan alur penanganan pengaduan perempuan dan anak sebagai berikut :

**Gambar 1.2**  
**Alur Penangan Kasus di UPT PTPAS**



Alur penanganan kasus yang dilakukan oleh UPT PTPAS diawali dengan penerimaan laporan klien. Laporan klien ini dapat didapat dari klien itu sendiri, rujukan dari lembaga lain, misal Yayasan KAKAK merujuk seorang klien untuk diberikan layanan oleh PTPAS, dan terakhir dari penjangkauan. Penjangkauan ini berasal dari laporan orang sekitar yang memberikan informasi mengenai klien tersebut, kemudian UPT PTPAS akan melakukan penjangkauan terhadap klien tersebut. Setelah mendapat laporan klien, langkah selanjutnya adalah melakukan assesment kasus dan administrasi layanan pengaduan. Pada tahap assesment kasus, UPT PTPAS akan mengadakan rapat koordinasi dengan tim yang ada di UPT PTPAS. Assesment ini diujukan untuk mengetahui apa penyebab masalah dan bagaimana mengatasinya serta untuk mengetahui langkah-langkah apa yang akan diambil dalam penanganan kasus tersebut. Dari assesment kasus tersebut dapat dipetakan klien tersebut memerlukan pelayanan seperti apa dan bagaimana. Komunikasi menjadi hal yang penting dalam proses implementasi kebijakan karena komunikasi menjadi awal dari implementasi itu sendiri. Implementator perlu saling berkomunikasi untuk dapat mengetahui maksud dan tujuan dari adanya suatu kebijakan. Menurut Edward III membangun komunikasi bukanlah hal yang mudah dan menjadi hal yang rumit, maka diperlukan indikator untuk mengukur berhasil atau tidaknya suatu komunikasi. Indikator tersebut yaitu :

a. Transmisi

Komunikasi yang berjalan dengan baik dihasilkan dari penyaluran informasi yang baik karena apa yang akan disampaikan komunikator dapat diterima dengan jelas atau tertransmisikan dengan baik kepada komunikan. Dalam hal penyaluran informasi ini, UPT PTPAS dan lembaga terkait melaksanakan penanganan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing lembaga sehingga komunikasi yang terjalin dapat berjalan dengan jelas dan tertransmisikan dengan baik karena mereka bekerja sesuai dengan pemahaman dan kemampuan masing-masing lembaga. Dikatakan oleh Bu Siti (informan 1) pada wawancara tanggal 9 Maret 2021, pembagian peran dan tugas antar

lembaga sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing lembaga. Apabila kasus sudah dinyatakan selesai maka klien dapat dipulangkan dengan mekanisme tertentu maupun dilakukan reintegrasi sosial pada klien. Pembagian tugas dan wewenang yang dilakukan di dalam UPT PTPAS dibagi sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Misal ada klien yang memerlukan psikolog maka UPT akan memberikan pendampingan psikolog (psikolog berasal dari lembaga lain yang bekerjasama dengan UPT PTPAS) pada korban, lalu apabila klien ingin melaporkan kasusnya ke kepolisian maka UPT PTPAS akan melakukan pendampingan selama proses hukum berlangsung hingga selesai.

*“pembagian tugas dan perannya kita sesuai dengan tupoksi masing-masing mbak, contohnya kalau ada kasus korban KDRT, korban melaporkan kasusnya secara pidana di kepolisian dan perdata dengan gugat cerai di pengadilan agama, PTPAS menyediakan layanan konseling psikolog PTPAS tapi kalau korbannya depresi atau butuh perawatan akan dirujuk ke RSJD, PTPAS nanti juga melakukan pendampingan selama proses hukumnya berlangsung mulai dari pelaporan sampai pengadilan.” (wawancara , 12 April 2021)*

Namun karena adanya perubahan aturan yang ada, UPT PTPAS mempunyai tanggungjawab penuh terhadap pemberian layanan dan rujukan terhadap klien. Dengan kata lain UPT PTPAS dapat melakukan pelayanan sendiri dengan sumberdaya yang di milikinya tanpa melibatkan lembaga yang berjejaring dengan UPT PTPAS. Wawancara yang dilakukan dengan informan lain (Yayasan KAKAK- ibu Rita) dan studi dokumentasi dari “CATAHU SPEKHAM 2018” menyatakan hal yang berbeda. Dari hasil wawancara dengan yayasan KAKAK yang diwakili bu Rita didapatkan informasi bahwa :

*“KAKAK sudah lama tidak kerjasama dengan PTPAS, walau di MOU dan MOA masih ada ya mbak, tapi sekarang semua di lakukan oleh PTAS sendiri, dulu awal-awal MOU KAKAK masih melaporkan jika ada kasus ke PTPAS namun sekarang sudah langsung ke PTPAS” (wawancara 12 April 2021)*

Wawancara yang dilakukan dengan bu Fitri (SPEKHAM) juga mengungkapkan hal yang serupa :

*“jika ada kebutuhan akan kami rujuk, dulu ada fungsi koordinasi utk pelaporan kasus, tp karna skrg pakai sistem. Mereka (upt) merasa tdk memerlukan adanya sistem pendataan (online), karna fungsi ini tdk dilakukan jd data kasus tidak stabil. (Dulu ada koordinasi, sinkronisasi data tiap lembaga) skrg tidak ada, UPT melakukan semua sendiri. Sehingga yg tertulis di UPT (kasus yang ditangani bisa berbeda*



*dengan data yang sebenarnya). Kerjasama tidak seperti dulu lagi, karna ptpas sdh bentuk unit (upt) sehingga fungsi koordinasinya sudah tidak dijalankan lagi. Padahal dalam jejaring itu tidak hanya penanganan kasus tapi juga perencanaan, strateginya bagaimana, perlu membahas tantangan yang ada, namun sekarang hilang” (wawancara 18 Juni 2021)*

Hasil studi dokumentasi dari “CATAHU SPEKHAM 2018” didapatkan bahwa sejak keluarnya Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak No 1 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Unit Pelaksanaan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak pasal 6 yang menyatakan “UPT PPA bertanggungjawab melaksanakan keseluruhan proses dalam memberikan pelayanan dan dalam hal berjejaring, UPT PPA bertanggungjawab atas keseluruhan proses rujukan yang diperlukan“. Akibat dari perubahan aturan dan mekanisme tersebut, UPT memiliki kekuasaan penuh dalam pemberian layanan dan bertanggungjawab penuh atas keseluruhan proses rujukan sehingga jejaring yang ada memiliki kekuasaan yang terbatas dalam memberikan layanan. SPEKHAM juga menyebutkan karena perubahan ini peran dari UPT PTPAS menjadi kurang maksimal dan mempengaruhi koordinasi jaringan yang dulu sudah terbangun solid. Layanan yang dulu berjalan sesuai jenis layanan yang di berikan oleh masing – masing yang tergabung dalam PTPAS juga seperti berjalan sendiri – sendiri tidak ada keterpaduan yang dilakukan. Hal tersebut akhirnya mempengaruhi layanan yang di berikan pada korban. Akibatnya, banyak kasus yang tidak bisa tertangani dengan baik dan berakibat jumlah kasus yang meningkat setiap tahunnya.

Di Surakarta sendiri untuk tahun 2017 berdasarkan data simponi ada 89 kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak dengan jumlah 49,8% atau 44 kasus merupakan bentuk Kekerasan Seksual. Pelaku Kekerasan Seksual sendiri banyak yang dilakukan oleh orang – orang terdekat seperti teman satu kelas, tetangga, pacar bahkan keluarga dekat seperti ayah, saudara kandung, paman dan lain-lain. Untuk kasus perceraian sendiri pada tahun 2017 ada 952 kasus, baik cerai talak maupun cerai gugat. Angka dispensasi nikah ( pengajuan pernikahan dikarenakan umur yang mau menikah tidak sesuai dengan ketentuan perundang – undangan atau usia di bawah ketentuan usia pernikahan ) di tahun 2017 ada 40 anak dan yang disetujui ada 36 anak ( data Pengadilan Agama Surakarta ).

Dalam hal menyalurkan informasi kepada masyarakat, UPT PTPAS melakukan proses sosialisasi dan komunikasi dengan masyarakat dalam bentuk Pos Pelayanan Terpadu (PPT). Hal ini dilakukan sebagai wujud

penerapan tugas wewenang dan tanggungjawab UPT PTPAS untuk melakukan upaya pencegahan terjadinya tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak serta mendorong dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Integrasi yang dilakukan dengan PPT ini berbentuk kerjasama atau berjejaring dalam penanganan kasus. Misal terjadi kasus kekerasan dilingkup PPT maka PPT akan melaporkan kasus tersebut dan bekerjasama dengan UPT PTPAS untuk melakukan penanganan kasus tersebut. Selain berjejaring dalam penanganan kasus, UPT PTPAS melalui PPT melakukan berbagai macam kegiatan yang di fungsikan sebagai media untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat seperti lomba drama/simulasi penanganan KDRT. Sosialisasi juga diberikan kepada PPT seluruh kelurahan dan kecamatan se Kota Surakarta.

b. Kejelasan Informasi

Informasi yang disampaikan oleh pemberi informasi atau komunikator (klien/korban) kepada penerima informasi atau komunikan (UPT PTPAS) harus jelas dan tidak memiliki makna ganda atau ambigu. Pada implementasi kebijakan apabila informasi yang didapat oleh penerima berbeda dengan apa yang dimaksud pemberi informasi maka akan menimbulkan ketidaktercapaian tujuan dari kebijakan itu sendiri. Informasi yang didapatkan oleh UPT PTPAS harus dipastikan terlebih dahulu, apakah informasi tersebut benar adanya dan tidak berubah-ubah selama proses penanganan berlangsung, karna informasi awal ini penting karena sebagai dasar dalam tahap-tahap penanganan yang akan dilakukan oleh UPT PTPAS. Dalam hal ini, UPT PTPAS melakukan berbagai cara untuk memastikan bahwa info yang diberikan benar-benar informasi yang sebenarnya. Cara tersebut antara lain wawancara langsung yang mendalam terhadap klien, klasifikasi kepada pihak – pihak diluar klien yang dianggap mengetahui informasi tersebut seperti keluarga, tetangga, ketua RT atau ketua RW. Dengan hal-hal tersebut diharapkan UPT PTPAS bisa mendapatkan informasi yang benar-benar valid sehingga penanganan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan klien.

*“untuk meyakinkan kalau infonya benar, PTPAS melakukan wawancara langsung kepada klien, lalu melakukan klasifikasi kepada pihak terlapor dan melakukan koordinasi untuk penggalan informasi dengan pihak terkait atau dengan wilayah setempat, misal tetangga sekitar rumah, RT maupun RW”*  
(wawancara 19 April 2021)

c. Konsistensi

Informasi yang diberikan oleh klien/korban harus jelas dan konsisten (tidak berubah-ubah) agar tidak terjadi ketidakpahaman dalam pengimplementasiannya. Berjejaring dengan banyak lembaga mengharuskan

komunikasi yang terjalin berjalan dengan baik. Komunikasi bisa dibentuk dengan berbagai cara, salah satunya dengan mengadakan rapat atau pertemuan yang ditujukan untuk membahas masalah-masalah yang ada, sehingga komunikasi dapat terbentuk dan berjalan efektif. Namun pada kenyataannya hal ini tidak terjadi. Rapat koordinasi yang umumnya diadakan minimal sebulan sekali, tidak dilakukan. Rapat koordinasi hanya dilakukan saat *assesment* awal kasus yang diikuti oleh internal UPT PTPAS saja karena berdasar aturan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 1 tahun 2017 yang menyatakan bahwa UPT PTPAS mempunyai tanggungjawab penuh terhadap pemberian layanan dan rujukan pada perempuan dan anak yang bermasalah. Rapat juga tidak dilakukan secara tatap muka tapi terkadang menggunakan telephone maupun media sosial. Hal inidiungkapkan oleh ibu Siti :

*“rapatnya kita lakukan setiap ada kasus yang membutuhkan layanan beragam, misalnya klien butuh endampingan psikolog maka kita memanggil psikolog kita, kalau butuh lapor polisi kita dampingi untuk lapor ke polisi”*  
 (wawancara 9 Maret 2021)

Rapat koordinasi dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan klien secara holistik. Rapat koordinasi pada setiap kasus dimungkinkan untuk dilaksanakan lebih dari satu kali atau sesuai kebutuhan dan perkembangan kasus klien.

Hasil wawancara dengan bu Fitri mengungkapkan hal yang hampir sama yaitu :

*“karna ada media, salah satu komunikasi lewat grup WA. Terkait fungsi koordinasi ada di pemerintah jadi tergantung mereka. Tapi diluar koordinasi itu (karna ada kendala anggaran, situasi seperti covid), teman-teman/NGO melakukan koordinasi tapi diluar konsep koordinasi pemerintah.”*  
 (wawancara 18 Juni 2021)

**Tabel 1.2**  
**Komunikasi Vertikal dan Horizontal antar Lembaga**

No.	Aspek Komunikasi yang dianalisis	Hubungan Vertikal				Hubungan Horizontal
		UPT dengan Kakak	UPT dengan UPT	UPT dengan Kepolisian	UPT dengan SPEKHAM	UPT dengan Kepala DP3APM

1	Transmisi	Tidak ada	Ada	Jika diperlukan	Tidak ada	Ada
2	Kejelasan Informasi	Tidak jelas	Jelas	Tidak jelas	Tidak jelas	Jelas
3	Konsistensi	Tidak	Iya	Tidak jelas	Tidak	Iya

Sumber : Diolah dari hasil wawancara dengan informan dan data sekunder, 2021

2. Disposisi UPT PTPAS Dalam Penanganan Kekerasan pada Perempuan dan Anak Untuk mengukur apakah disposisi berjalan dengan baik maka dapat dilihat dari berbagai macam hal, antara lain :

- a. Komitmen

Komitmen adalah suatu kemampuan serta keinginan seseorang untuk menyelaraskan atau menyamakan sifat individu dengan apa yang menjadi prioritas dan tujuan organisasi. Dalam hal penanganan kasus kekerasan perempuan dan anak yang terjadi di Kota Surakarta, pemerintah kota surakarta membentuk suatu lembaga khusus yang fokus pada penanganan perempuan dan anak yang mengalami permasalahan yaitu Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Kota Surakarta ( UPT PTPAS). Komitmen ini tertuang dalam berbagai peraturan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah Kota Surakarta.

Pada penyelenggaraan pelayanannya, UPT PTPAS menjalin kerjasama atau berjejaring dengan lembaga-lembaga lain yang mempunyai komitmen yang sama untuk memberikan pelayanan dan penanganan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan. Hal ini dibuktikan dengan ditandatanganinya MoU antara UPT PTPAS dengan lembaga-lembaga terkait. MoU tersebut kemudian dijabarkan dalam bentuk MoA/Perjanjian dengan masing-masing lembaga. MOU UPT PTPAS yang dijabarkan oleh masing-masing lembaga yang berjejaring dengan UPT PTPAS dalam MOA/Perjanjian Kerjasama.

- b. Respon

Respon berupa tanggapan atas hasil dari sesuatu yang diamati dan dari pengamatan tersebut dapat memperoleh informasi. Respon dalam hal pelayanan berupa tindakandilakukan oleh UPT PTPAS dalam penanganan kasus yang ada. Misalnya : ada klien yang melaporkan bahwa klien tersebut mengalami kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) yang dilakukan oleh suaminya. Dengan informasi yang didapat dari klien tersebut, UPT PTPAS akan memberikan respon berupa penindaklanjutan kasus sesuai dengan alur penanganan yang telah ada. Setelah mendapat laporan klien, UPT PTPAS akan melakukan verifikasi informasi yang dikatakan oleh klien. Setelah verifikasi tersebut, UPT PTPAS akan mengadakan *assesment* awal pada kasus tersebut. Hal ini diperlukan untuk mengetahui apa yang diperlukan oleh klien. Misal dari kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) yang dialami oleh klien,

klien mengalami luka-luka dan ingin melaporkan suaminya ke pihak kepolisian maka UPT PTPAS akan memberikan respon dengan melakukan pendampingan kepada klien untuk melakukan visum dan pelaporan ke pihak kepolisian. Jika kasus ini berlanjut maka UPT PTPAS akan memberikan pendampingan hukum juga selama proses berlangsung. Apabila selama proses klien merasa terancam atau takut pulang ke rumahnya karena masih ada pelaku dirumah tersebut maka UPT PTPAS akan menyarankan klien untuk tinggal di rumah aman dan jika diperlukan maka akan diberikan pendampingan psikologi.

Sebagai bentuk respon terhadap perkembangan teknologi UPT PTPAS melakukan berbagai pengembangan dalam pemberian pelayanan dalam penanganan kekerasan pada perempuan dan anak di kota surakarta. Adaptasi yang dilakukan oleh UPT PTPAS dilakukan dalam hal teknologi pelayanan. Pelayanan yang biasanya dilakukan secara langsung atau dengan kata lain klien melaporkan kasusnya langsung ke UPT PTPAS atau melalui lembaga-lembaga terkait yang telah berjejaring, maka sekarang pelaporan dapat dilakukan secara *online* melalui media digital atau *platform* yang telah dibuat oleh pemerintah Kota Surakarta seperti aplikasi Solo *Destination*. Pada aplikasi ini klien yang akan melakukan pelaporan dapat mengisi form pelaporan sesuai dengan yang ada pada aplikasi tersebut. Laporan klien akan ditanggapi langsung oleh admin dari UPT PTPAS dan tidak akan bisa diajess oleh siapapun kecuali klien dan admin UPT PTPAS itu sendiri sehingga data yang diberikan oleh klien dijamin keamanannya.

*“klien bisa lapor secara online kalau takut mau lapor langsung. Bisa lewat aplikasi Solo Destination. Kerahasiaan klien dijamin aman karena laporannya tidak akan muncul di layar home aplikasinya dan hanya admin UPT PTPAS yang bisa mengaksesnya.” (wawancara 19 April 2021)*

Selain pelaporan online, klien juga dapat melakukan konsultasi online dengan psikolog yang ada di UPT PTPAS. Konsultasi ini dilakukan bagi klien yang memerlukan pendampingan psikolog. Namun konsultasi online ini hanya dapat dilakukan apabila klien sudah membuat janji terlebih dahulu dengan psikolog yang bersangkutan. Jadi konsultasi ini tidak dapat dilakukan oleh semua orang dan dalam waktu yang fleksibel atau kapan saja. Media untuk konsultasi pun hanya terbatas pada aplikasi *chatting* yang telah disepakati sebelumnya seperti aplikasi *whatsapp*. Konsultasi tidak dapat dilakukan kapan saja sehingga menyulitkan klien apabila klien akan melakukan konsultasi saat mereka merasa apa yang mereka alami datang mendesak. *“konseling online bisa dilakukan asal ada janji waktu dulu antara klien dan konselor” (wawancara 19 April 2021)*

c. Pemahaman

Kemampuan memahami sesuatu atau mengerti dari maksud sesuatu tersebut. Pemahaman disini dapat diartikan dengan paham atau tidaknya paa pelaksana kebijakan dengan apa yang harus mereka lakukan dan kerjakan. Dalam hal pemahaman pelaksana kebijakan di UPT PTPAS, masing-masing lembaga yang terkait sudah harus paham dengan apa yang mereka lakukan. Misalnya LSM sudah paham mengenai tugas dan fungsi mereka sebagai LSM yang mempunyai konsen maupun fokus pada penanganan pada perempuan dan anak yang mengalami permasalahan. Para pelaksana kebijakan di UPT PTPAS harus memiliki kemampuan kemampuan tersebut karena UPT PTPAS mempunyai tanggungjawab penuh dalam hal memberikan pelayanan maupun rujukan kepada perempuan dan anak yang mengalami permasalahan

*“masing-masing lembaga pasti sudah berkomitmen dan paham ya mbak dengan tugas dan fungsinya masing-masing, kan’ tujuan kita sama yaitu memberikan layanan terpadu yang menyeluruh dan berkelanjutan serta memberi perlindungan dan penguatan bagi perempuan dan anak di kota surakarta jadi kita pasti sudah berkomitmen sejak awal dan paham betul apa tugas dan fungsi sesuai dengan lembaganya” (wawancara 9 Maret 2021)*

Info lain juga diberikan oleh informan :

*“sebelum bikin MOU itu kita semua di kumpulkan dalam rapat koordinasi mbak, jadi semua lembaga yang berjejaring dengan UPT disamakan dulu persepsinya” (wawancara 9 Maret 2021)*

Hal ini sejalan dengan teori George C. Edward III yang menyebutkan kecenderungan sikap dapat dilihat dari tanggungjawab/komitmen aparat dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas memiliki komitmen yang baik dalam melaksanakan kewajibannya meskipun masih diperlukan perhatian yang tinggi terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi institusi sebagai tindak lanjut komitmen. Disposisi dapat juga diartikan sebagai komitmen dan respon terhadap suatu kebijakan. Jika implementator memiliki disposisi yang baik, maka ia akan mampu menjalankan kebijakan tersebut dengan baik sesuai dengan yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementator memiliki karakteristik atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan tersebut juga menjadi tidak efektif. (Juliarta, Edward.2009:58)

**Tabel 1.3**

**Matrik Temuan Penelitian Disposisi UPT PTPAS**

No	Aspek yang dianalisis	Keterangan
1	Komitmen	UPT PTPAS menjalin kerjasama atau berjejaring dengan lembaga-lembaga lain yang mempunyai komitmen sama dalam memberikan pelayanan dan penanganan terhadap

		perempuan dan anak yang mengalami permasalahan. Hal ini dibuktikan dengan ditandatanganinya MoU antara UPT PTPAS dengan lembaga-lembaga terkait. MoU tersebut kemudian dijabarkan dalam bentuk MoA/Perjanjian dengan masing-masing lembaga. MOU UPT PTPAS yang dijabarkan oleh masing-masing lembaga yang berjejaring dengan UPT PTPAS dalam MOA/Perjanjian Kerjasama.
2	Respon	Bentuk respon yang diberikan oleh UPT PTPAS adalah melakukan <i>assesment</i> awal kasus untuk mengetahui apa dan bagaimana penanganan yang dibutuhkan oleh klien. Bentuk respon terhadap perkembangan teknologi UPT PTPAS melakukan berbagai pengembangan dalam pemberian pelayanan dalam penanganan kekerasan pada perempuan dan anak di Kota Surakarta. Adaptasi yang dilakukan oleh UPT PTPAS dilakukan dalam hal teknologi pelayanan yaitu pelaporan dapat dilakukan secara <i>online</i> melalui media digital atau <i>platform</i> yang telah dibuat oleh pemerintah Kota Surakarta seperti aplikasi Solo <i>Destination</i> .
3	Pemahaman	UPT PTPAS sebagai unit pelaksana teknis dalam hal penanganan kekerasan pada perempuan dan anak memiliki pemahaman dan fokus dalam hal pencegahan, pelayanan maupun penanganan kekerasan pada perempuan dan anak.

Sumber : Diolah dari hasil wawancara dengan informan dan data sekunder, 2021

## Penutup

Transmisi atau penyaluran informasi dilakukan belum sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing lembaga karena adanya perubahan peraturan yang mendasar mengakibatkan terjadinya perubahan pula dalam menjalankan tugas dan fungsi lembaga. Lembaga yang awalnya saling berkomunikasi atau berjejaring harus melakukan penyesuaian ulang. Dalam penanganan kasus, UPT PTPAS melakukan verifikasi atau *assesment* awal kasus untuk memastikan bahwa informasi yang didapatkan jelas dan tidak berubah-ubah. Verifikasi dilakukan dengan menanyakan kembali informasi yang diperoleh dari korban kepada orang-orang yang dianggap mengetahui kasus atau informasi tentang korban. Orang-orang tersebut bisa RT/RW, tentang korban, orang terdekat dengan korban dan keluarga korban. Setelah proses awal dilakukan maka rapat koordinasi dapat dilakukan untuk menentukan apa dan bagaimana penanganan kasus tersebut. Namun rapat koordinasi yang dilakukan ini hanya terbatas pada orang-orang

yang ada pada lingkup UPT PTPAS saja, rapat hanya dilakukan pada awal-awal penanganan kasus, tidak dilakukan rapat secara berkala dan terkadang rapat hanya dilakukan menggunakan media sosial. Komitmen UPT PTPAS dalam melakukan penanganan kekerasan pada perempuan dan anak tertuang dalam berbagai peraturan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah Kota Surakarta. Dalam penyelenggaraan pelayanannya, UPT PTPAS menjalin kerjasama atau berjejaring dengan lembaga-lembaga lain yang mempunyai komitmen yang sama untuk memberikan pelayanan dan penanganan terhadap perempuan dan anak yang mengalami permasalahan. Hal ini dibuktikan dengan ditandatanganinya MoU antara UPT PTPAS dengan lembaga-lembaga terkait. MoU tersebut kemudian dijabarkan dalam bentuk MoA/Perjanjian dengan masing-masing lembaga. Komitmen tersebut akan tercermin dari respon dan pemahaman para pelaksana di UPT PTPAS dalam melakukan penanganan kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak.

## Referensi

- Ardiansyah, Fahri . (2019) . *Praktik Inovasi Melalui “Dynamic Governance”* . Retrieved from <https://www.kompasiana.com/fahriardiansyah22/5c57f620c112fe642b0f4397/praktik-inovasi-melalui-dynamic-governance?page=all>
- Akib,,Haedar . (2010) . Implementasi.Kebijakan: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana . *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 1 . No 1 . Hal 1 – 11
- Anjari,Warih . (2014) . Fenomena Kekerasan Sebagai Bentuk Kejahatan (Violence). *E-Jurnal Widya Yustisia* . Vol 1 . No. 1
- Author . (2018, Maret) . *Pengertian Efektivitas Menurut Para Ahli, Rumus, Aspek & Contoh* . Retrieved from <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2018/03/pengertian-efektivitas-menurut-para-ahli-rumus-aspek-contoh.html>
- Bahaya Dampak Kejahatan Seksual* . (2019, April) . Indopos.co.id. Retrieved from <https://indopos.co.id/read/2019/04/25/173072/bahaya-dampak-kejahatan-seksual/>
- Fadlurrahman, Lalu. (2014) . Kinerja Implementasi Penanganan Perempuan Korban Kekerasan . *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JKAP)* . Vol 18 . No. 2
- George, C. Edwards (1980) . *Implementing.Public Policy*. Washington D.C : Congressional Quarterly Inc
- Juliawati, Nia. (2014) . Koordinasi dan Usaha Koordinasi dalam Organisasi : Sebuah Kerangka Studi . *Jurnal Administrasi Bisnis* . Vol.8 . No.2 . Hal. 177–192
- Kania, Dede. (2015) . Hak Asasi Perempuan dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia . *Jurnal Konstitusi* . Vol 4 . No 4 . Hal 717 - 374
- Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) . (2015). *Ciri Pemerintahan Dinamis: Cepat, Responsif, dan Efisien*. Jakarta, Indonesia: Author
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KEMENPPA) . (2018) . *Percepatan KLA Demi Pemenuhan Hak Anak* . Jakarta, Indonesia: Author



- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KEMENPPA) . (2018) . *Wujudkan Idola.2030 Kemenpppa Adakan Rakor Percepatan K1a 128 Kabupaten/Kota Di Kota Surakarta* .Surakarta, Indonesia: Author
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KEMENPPA) . (2020) . *SIMFONI PPA ringkasan* . Jakarta, Indonesia: Author
- Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 Tentang Pengesahan Convention on the Rights of the Child (Konvensi Tentang Hak-Hak Anak).
- Kiwang, Amir Syarifudin., David D.W.Pandie.,& Frans Gana . (2015) . Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi . *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik (JKAP)* . Vol.19 . No.1 . Hal 71 – 81
- Mahartiwi, Shelma Janu dan Ari Subowo . (2017) . Implementasi Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Perempuan Dan Anak Dari Tindakan Kekerasan Di Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Semarang (Dalam Fasilitas Perlindungan Perempuan Dari Tindakan Kekerasan) . *Jurnal UNDIP*
- MoU tentang Pelayanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Kota Surakarta (PTPAS)
- Noer, Muhammad . (2019, Agustus 19) . *Pentingnya Komunikasi Efektif Dalam Organisasi* . Retrieved from <https://presenta.co.id/artikel/komunikasi-efektif-organisasi/>
- Nugraha, Dipa . (2011) . *Perempuan, Wanita atau Betina?* . Retrived from : <https://www.researchgate.net/publication/275034845>
- Peraturan Daerah No 3 Tahun 2006 tentang Penghapusan Eksploitasi Seksual Komersial
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Perempuan Dan Anak
- Peraturan Walikota Surakarta No 27F Tahun 2016 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tata Kerja dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Surakarta
- Rohayati, Yeti.,& Entin Kartini . (2019) . Implementasi Kebijakan.Tentang Perlindungan Anak Di Unit.Pelaksana Teknis Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak Kota Bandung . *Jurnal Sosial dan Humanis Sains* . Vol 04 . No 1 . Hal 13 – 29
- Sidiq , Fatah Hidayat . (2019) . *Kasus Pemerkosaan Anak Di Solo Meningkat* . Retrieved from <https://www.posjateng.id/warta/kasus-pemerkosaan-anak-di-solo-meningkat-b1XfV9b0k>
- SK Walikota Surakarta No. 462.05/84-A/1/2010 tentang Pelayanan Terpadu bagi Perempuan dan Anak Kota Surakarta
- Steers, M. Richard . (1985) . *Efektivitas Organisasi* . Jakarta : Erlangga . Hlm 46
- Syani,Ahmad Khoirul., Shohibul Mufid., & Mufarrihul Hazin . (2017) . Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pendidikan Wajib Belajar 9 Tahun Di Kecamatan Ngadiluwih . *Jurnal Ilmiah Kependidikan* . Vol 11 . No 1
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 B ayat (2)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia Pasal 52 ayat (2)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2012 tentang Perlindungan Anak, dan selanjutnya diubah melalui Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak

Yandip Prov Jateng . (2019) . *Surakarta KLA Utama 2019* . Jawa Tengah, Indonesia: Author

*Negara yang Mengubah UU Terkait Kekerasan Seksual terhadap Perempuan.*(2019) . kumparan . Retrieved from <https://kumparan.com/kumparanstyle/5-.negara.-yang-mengubah-uu-.terkait-kekerasan-seksual-terhadap-perempuan-1550042207279176362/full>