Jurnal Mahasiswa Wacana Publik
Volume 3, Nomor 1, 2023
Halaman 182-197
E-ISSN 2798-5326

Efektivitas Pelayanan Penanganan Tindak Kekerasan Pada Perempuan dan Anak Oleh Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan "Rekso Dyah Utami" (P2TPAKK RDU) Daerah Istimewa Yogyakarta

Ismawiyah, Sri Yuliani
Program Studi Ilmu Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret
Email: ismawiyah22@student.uns.ac.id

Abstrak
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan penanganan tindak kekerasan pada perempuan dan anak di Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan Anak Korban Kekerasan Rekso Dyah Utami Provinsi Yogyakarta dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui teknik analisis model interaktif dari teori Miles dan Huberman. Efektivitas dinilai melalui pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Adapun untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas dianalisis melalui aspek karakteristik organisasi, lingkungan, pekerja, dan manajemen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan tindak kekerasan pada perempuan dan anak oleh P2TPAKK Rekso Dyah Utami belum cukup efektif. Hal ini dapat diketahui melalui aspek integrasi, dimana pada sosialisasi, banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan P2TPAKK Rekso Dyah Utami. Selain itu ditemukan faktor pendukung, berupa keaktifan dan komunikasi pegawai, lingkungan internal yang kondusif, kepedulian konselor terhadap klien, dan inovasi pelayanan saat masa pandemi Covid-19. Akan tetapi ditemukan penghambat efektivitas penanganan kekerasan yaitu ancaman dari pelaku kekerasan, keterbatasan konselor dalam pendampingan secara intensif, terdapat temuan pendamping yang kurang profesional, administrasi klien yang berasal dari luar daerah, serta tidak adanya *reward* dalam melaksanakan pelayanan.
Kata Kunci: Efektivitas pelayanan; kekerasan perempuan dan anak; pelayanan terpadu

Abstract
This study aims to determine the effectiveness of services for handling violence against women and children at Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Rekso Dyah Utami, Yogyakarta Province, and to determine the supporting and inhibiting factors of service effectiveness. The research method used is descriptive qualitative. Researchers use data collection techniques through interviews, documentation, and observation. Effectiveness assessed through goal achievement, integration, and adaptation. Determining the supporting and inhibiting factors of effectiveness are analyzed through aspects of organizational characteristics, environment, workers, and management. The

research indicate that P2TPAKK Rekso Dyah Utami's handling of violence against women and children has not been effective. This is proven through the integration approach, due to many people in socialization lack knowledge about P2TPAKK Rekso Dyah Utami's services existed. In addition, there were supporting factors, such as staff participation, an encouraging work environment, counselors caring for their clients, and innovative service during the COVID-19 pandemic. On the other hand, it was discoveres that there were several obstructions toward effectiveness of the services, such as threats from violent offenders, counselors' struggles with estabilishing intense support, the finding unproffesional assistants, clien administration outside of the region, and the absence of rewards for the staff.

Keywords: Public services effectivity; violence against women and children; integrated service

Pendahuluan

Fenomena kekerasan pada perempuan dan anak di Indonesia terus meningkat. Menurut data pada Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI), terjadi peningkatan laporan kasus kekerasan pada perempuan dan anak sepanjang tiga tahun terakhir. Hal ini dibuktikan melalui catatan laporan peningkatan kasus kekerasan pada anak di tahun 2019, yaitu 11.057, kemudian tahun 2020 sebanyak 11.278 kasus, dan pada tahun 2021 menjadi 14.517 kasus. Selain itu, juga terdapat peningkatan pada jumlah korban kekerasan pada anak, yaitu dari 12.285 kasus di tahun 2019, kemudian pada tahun 2020 sebanyak 12.425, dan pada tahun 2021 menjadi 15.972 kasus (SIMFONI, 2022). Fenomena peningkatan kekerasan pada perempuan dan anak juga terjadi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut Data Siga dalam merdeka.com (2022), terjadi peningkatan kekerasan di Provinsi Yogyakarta, terutama saat pandemi, yaitu 553% dihitung dari korban pada tahun 2019 yang berjumlah 198 kasus, kemudian meningkat drastis sebanyak 1096 kasus pada 2021. Kasus ini didominasi di Kota Yogyakarta sebanyak 549 korban, kemudian disusul oleh Kabupaten Sleman sebanyak 236 korban, Kabupaten Bantul sebanyak 180 korban, Kabupaten Kulon Progo sebanyak 102 korban, dan Kabupaten Gunungkidul sebanyak 29 korban. Selain itu, menurut SIMFONI (2022), kekerasan terhadap perempuan dan anak di DIY tergolong sangat tinggi apabila dihitung dari rasio yang diambil dari data perbandingan jumlah kasus dengan jumlah penduduk. Hal ini ditunjukkan dengan ranking rasio kekerasan terhadap perempuan dan anak di Daerah Istimewa Yogyakarta yang menempati ranking ke-6 dari 34 provinsi Indonesia pada tahun 2022.

Menurut Widiastuti (2019), fenomena peningkatan kekerasan pada perempuan dan anak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta ini disebabkan oleh individu yang melakukan tindakan atas persepsi suatu objek stimulus dan pada situasi tertentu, berdasarkan pemahaman, serta pengalaman. Selain itu, lingkungan

sosial dan media juga dapat dijadikan sebagai faktor atas perubahan dan kondisi individu untuk melakukan tindakan kekerasan, khususnya terhadap anak. Tingkat kemiskinan, pendidikan, kemajuan teknologi disertai informasi, kondisi sosial budaya, serta perilaku yang kasar juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap perilaku kekerasan pada anak.

Dalam konteks kekerasan pada perempuan, dilansir dari merdeka.com (2022), tingginya kasus kekerasan perempuan di Provinsi DIY disebabkan karena dampak pandemi yang memicu eskalasi konflik pada rumah tangga. Perempuan dan anak menjadi rentan mengalami kekerasan dikarenakan terdapat hubungan kuasa yang timpang antara perempuan dengan laki-laki. Hal ini sejalan dengan Farid (2020), yang menjelaskan bahwa penyebab tunggal kekerasan pada perempuan terletak pada kondisi sosial budaya, yaitu adanya ketimpangan relasi kuasa yang dilatarbelakangi oleh ketidakadilan gender antara perempuan dan laki-laki.

Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak juga berdampak serius bagi individu korban. Menurut Nuzulina dan Siti (2020), banyaknya kasus kekerasan pada perempuan dan anak mampu menimbulkan dampak baik secara fisik, mental, maupun sosial. Berdasarkan hal tersebut, korban kekerasan akan mengalami trauma yang mendalam, stress, menarik pergaulan dari masyarakat, bahkan mengalami ketakutan.

Untuk melindungi perempuan dan anak korban kekerasan, Pemerintah Provinsi DIY telah mengatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Perlindungan Perempuan Dan Anak Korban Kekerasan pada Pasal 3, yaitu:

> "Tujuan Perlindungan Korban adalah: (a) mencegah kekerasan terhadap perempuan dan anak; (b) memberikan pelayanan kepada korban; dan (c) melakukan pemberdayaan kepada perempuan korban kekerasan".

Oleh karena itu, dalam upaya memberikan pelayanan dan perlindungan pada korban, Pemerintah Provinsi DIY membentuk sebuah lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan " Rekso Dyah Utami" (P2TPAKK RDU) yang disahkan oleh Peraturan Gubernur Nomor 14 tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur nomor 5 tahun 2013 Tentang Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Rekso Dyah Utami (P2TPAKK RDU).

Menurut Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan Dan Anak Korban Kekerasan Rekso Dyah Utami, Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Rekso Dyah Utami (P2TPAKK "Rekso Dyah Utami") merupakan unit kerja pelayanan yang secara fungsional menyediakan pelayanan pelayanan terpadu terhadap korban kekerasan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Menurut Fauziyyana (2017), pembentukan lembaga P2TPAKK Rekso Dyah Utami dilandasi

karena tuntutan dari masyarakat serta Lembaga Swadaya Masyarakat yang ada untuk menangani korban kekerasan yang semakin meningkat di Provinsi DIY. Selain itu, P2TPAKK RDU "Rekso Dyah Utami" memiliki fungsi sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2019 tentang Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Rekso Dyah Utami pasal 4 yang berbunyi:

> "P2TPAKK "Rekso Dyah Utami dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi: (a) memfasilitasi pelayanan pengaduan; (b) memfasilitasi pelayanan kesehatan dan psikologi; (c). memfasilitasi pelayanan rehabilitasi sosial; (d) memfasilitasi pelayanan bantuan hukum; dan (e) memfasilitasi pelayanan pemulangan dan reintegrasi sosial. (f) pemantauan dan evaluasi pasca pendampingan".

Melihat kondisi kekerasan yang terus meningkat di Provinsi Yogyakarta yang termasuk rawan terhadap tindak kekerasan, tentunya sangat diperlukan penanganan yang serius. Walaupun terjadi kasus peningkatan korban kekerasan perempuan dan anak di Daerah Istimewa Yogyakarta yang seharusnya dapat ditangani dengan baik, ternyata masih ditemukan beberapa masalah dalam P2TPAKK Rekso Dyah Utami dalam mengatasi tindak kekerasan pada perempuan dan anak di Provinsi Yogyakarta. Diketahui bahwa Rekso Dyah Utami memiliki tujuan "Menjadi Pusat Pelayanan Pratama Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan" dan mempunyai fungsi utama untuk memfasilitas pelayanan pengaduan, kesehatan dan psikologi, rehabilitasi sosial, bantuan hukum, pemulangan serta reintegrasi sosial, dan pemantauan serta evaluasi pasca pendampingan. Akan tetapi, hal ini bertolak belakang karena terdapat permasalahan keterbatasan konselor dalam pendampingan secara intensif dan sarana prasarana berupa *shelter* yang kurang kondusif (Karimah & Atikah, 2019). Selain itu, dalam penelitian Khozin, et al (2020), ditemukan adanya anggaran terbatas untuk pelaksanaan pelayanan di P2TPAKK Rekso Dyah Utami.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Efektivitas Pelayanan Penanganan Tindak Kekerasan pada Perempuan dan Anak Oleh Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan "Rekso Dyah Utami" (P2TPAKK RDU) Daerah Istimewa Yogyakarta."

Metode

Metode penelitian yang digunakan yaitu melalui pendekatan kualitatif. Alasan pemilihan pendekatan ini karena peneliti memahami bahwa permasalahan yang diteliti perlu dikaji secara mendalam melalui makna, proses, pengertian, pengamatan dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, dan/atau instansi terkait (Sugiyono, 2013). Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer

dan sekunder. Data primer didapatkan melalui penentuan informan *purposive sampling*, yang terdiri dari narasumber berupa aktor yang terlibat dalam pelayanan, penerima layanan, dan masyarakat umum. Sedangkan pada data sekunder, didapatkan melalui literatur, buku-buku, atau dokumen terkait. Lokasi penelitian ini yaitu Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Rekso Dyah Utami. Analisis data pada penelitian ini didasarkan pada analisis data kualitatif menurut Miles et al., (2014), yang meilputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

A. Efektivitas Penanganan Kekerasan Pada Perempuan dan Anak oleh P2TPAKK Rekso Dyah Utami

Efektivitas penanganan kekerasan pada perempuan dan anak oleh P2TPAKK Rekso Dyah Utami diuraikan melalui 3 indikator efektivitas pelayanan menurut Duncan dalam Steers (1985), yaitu sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

   Pencapaian tujuan merupakan upaya keseluruhan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan dan dipandang sebagai sebuah proses. Pencapaian tujuan ini dilihat melalui target atau sasaran pelayanan, sumber daya pendukung pelayanan, dan landasan hukum, yaitu sebagai berikut:

   a. Target/sasaran pelayanan

      Hasil penelitian menunjukkan bahwa target atau sasaran pelayanan yaitu korban kekerasan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya pada korban perempuan dan anak. Hal ini dibuktikan melalui data korban kekerasan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.
Data Korban Kekerasan

No	Wilayah	Tahun			Jumlah
		2022	2021	2020	
1	Yogyakarta	47	46	52	145
2	Bantul	39	43	48	130
3	Kulon Progo	9	18	4	31
4	Gunungkidul	5	11	6	22
5	Sleman	52	55	52	159
6	Lain-lain	19	8	13	40

Sumber: Dokumen resmi P2TPAKK RDU 2020-2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa korban kekerasan didominasi oleh Klien yang berasal dari dalam Prvonsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Meskipun demikian, hal ini tidak menutup akses bagi Klien yang berasal dari luar provinsi untuk mendapatkan pelayanan penanganan korban kekerasan.

Selain itu, hal ini juga diperkuat melalui persentase mayoritas Klien korban kekerasan yang ditangani pada tahun 2022 yaitu perempuan, sebesar 91% (155 klien), sedangkan pada laki-laki sebesar 9% (16 klien). Pada kategori umur, mayoritas klien yang ditangani didominasi pada umur 19-34 tahun yaitu sebesar 34% (58 klien), kemudian disusul pada kelompok usia 35-50 tahun yaitu sebesar 32% (55 klien). Selanjutnya pada usia 0-18 tahun sebesar 29% (50 klien), dan disusul oleh korban kekerasan usia 51-69 tahun, yaitu sebanyak 5% atau 8 klien (Dokumen Rekap Data Klien P2TPAKK Rekso Dyah Utami, 2022).

Pencapaian tujuan ini juga dapat dilihat sebagai proses melalui pelaksanaan 6 bidang layanan, yaitu sebagai berikut:

1) Layanan pengaduan

   Layanan pengaduan di P2TPAKK Rekso Dyah Utami berkontribusi terhadap pendataan Klien dalam proses pengaduan/*assessment*. Pendataan ini juga dikategorikan berdasarkan jumlah data aduan, aduan terselesaikan/*close*, dan tidak selesai, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2
Data Aduan Korban Kekerasan P2TPAKK RDU 2020-2022

Tahun	Jumlah Aduan	*Close*	Tidak Selesai
2020	175	175	0
2021	181	181	0
2022	178	173	5

Sumber: dokumen dan wawancara

   Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa jumlah aduan dikategorikan berdasarkan jumlah keseluruan, *close* (kasus sudah terselesaikan), dan tidak selesai. Adanya kasus tidak terselesaikan didasari oleh faktor layanan yang sedang dijalani dalam proses yang sangat panjang dan atas keinginan klien untuk menghentikan penanganannya.

2) Layanan Hukum

Layanan hukum di P2TPAKK Rekso Dyah Utami ini bersinergi terhadap APH (Aparat Penegak Hukum). Berdasarkan wawancara, klien dibantu dalam melaksanakan proses hukum dan diberikan pilihan mediator sebagai pendamping hukum apabila kasus akan dilanjutkan pada pidana. Bahkan klien dibantu untuk melaporkan kasusnya kepada pihak Kepolisian. Dari hal tersebut, ketercapaian layanan hukum di P2TPAKK Rekso Dyah Utami berdampak positif terhadap klien dengan beberapa upaya yang dilakukan untuk membantu klien pada proses hukum.

3) Layanan Kesehatan

Layanan kesehatan di P2TPAKK Rekso Dyah Utami ini berfokus terhadap kerja sama dan layanan rujukan korban. Berdasarkan wawancara, layanan kesehatan ini memiliki kerja sama dengan Jaminan Kesehatan Sosial (Jamkesos), dinas kesehatan, dan rujukan ke beberapa rumah sakit di Provinsi Yogyakarta. Selain itu, P2TPAKK Rekso Dyah Utami juga menyediakan dokter/psikolog untuk menangani klien.

4) Layanan Rehabilitasi Sosial

Ketercapaian layanan rehabilitasi sosial ini yaitu proses rehabilitasi bagi klien untuk menemukan pemecahan masalah atas kasus yang menimpa klien. Rehabilitasi sosial ini dilakukan dengan cara proses pendampingan dan perkembangan kemampuan klien yang sedang mengalami disfungsi sosial. Dalam proses rehabilitasi sosial, klien dibantu oleh pendamping dan pendamping ini juga menganalisa perkembangan klien hingga proses pemulihan.

5) Layanan reintegrasi/pemulangan

Ketercapaian layanan ini yaitu melalui upaya proses pemulangan klien ke lingkungan asal dan memastikan tidak adanya diskriminasi yang diterima oleh klien sebagai korban kekerasan. Selain itu, P2TPAKK Rekso Dyah Utami juga menyatukan kembali korban kepada keluarga, masyarakat, atau lembaga dan lingkungan sosialnya serta menyiapkan lingkungan agar korban tidak mendapatkan diskriminasi yang salah satunya melalui sosialisasi kepada lembaga atau lingkungan korban.

6) Layanan paska pendampingan

Ketercapaian pada layanan ini yaitu fokus terhadap pemantauan klien pasca pemulihan pelayanan. Paska

pendampingan ini dilaksanakan melalui evaluasi klien saat menjalani fungsi sosialnya kembali. Dalam proses ini, klien dapat dipertemukan kembali terhadap konselor atau pendamping dan melihat perkembangan klien.

b. Sumber daya pendukung

Sumber daya pendukung di P2TPAKK Rekso Dyah Utami cukup untuk melaksanakan pelayanan. Sumber daya manusia terdiri dari unsur pelaksana dan pelaksana teknis. Pelaksana terdiri dari direktur, bendahara, ketua pelaksana, dan sekretaris. Sedangkan unsur pelaksana teknis terdiri dari koordinator, konselor psikologis, psikiater, dan dokter, konselor sosial, kerohanian serta pengasuh, dan konselor hukum. Berdasarkan hasil wawancara, pelaksana teknis di P2TPAKK Rekso Dyah Utami bersifat sukarelawan. Walaupun demikian, mereka tetap mengusahakan kebutuhan klien apabila sewaktu-waktu membutuhkan pertolongan.

c. Landasan hukum

Dalam melaksanakan pelayanan, P2TPAKK Rekso Dyah Utami telah menjalankan kebijakan sesuai dengan Peraturan Gubernur No.5 Tahun 2019 tentang Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Rekso Dyah Utami. Tugas dan fungsi P2TPAKK Rekso Dyah Utami yaitu a. memfasilitasi pelayanan pengaduan; b. memfasilitasi pelayanan kesehatan dan psikologi; c. memfasilitasi pelayanan rehabilitasi sosial; d. memfasilitasi pelayanan bantuan hukum; dan e. memfasilitasi pelayanan pemulangan dan reintegrasi sosial. f. pemantauan dan evaluasi pasca pendampingan. Sedangkan dalam melaksanakan pelayanan dan penetapan anggaran disesuaikan dengan Peraturan Menteri Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak.

d. Waktu pelayanan

Dalam melaksanakan pelayanan, P2TPAKK Rekso Dyah Utami memiliki regulasi dalam penanganan. Pada pertemuan dan konseling yaitu dibatasi 2-5 kali pertemuan dan penempatan klien di rumah aman sekama 14 hari. Dalam waktu pelayanan juga disesuaikan dengan kebutuhan korban, sehingga lebih fleksibel.

Berdasarkan beberapa aspek di atas, pencapaian tujuan pelayanan penanganan kekerasan telah tercapai. Hal ini dapat dilihat melalui target atau sasaran pelayanan yang tercapai, pelaksanaan dan ketercapaian pelayanan tiap bidang, pengoptimalan sumber daya manusia dalam

pelaksanaan pelayanan, penerapan landasan hukum dalam menjalankan pelayanan, dan adanya regulasi dalam waktu pelayanan terhadap klien.

2. Integrasi

Integrasi meliputi adanya komunikasi dan sosialisasi. Menurut Duncan dalam Steers (1995), integrasi merupakan unsur untuk mengukur kapasitas organisasi melalui sosialisasi dan peningkatan konsesus atau komunikasi dengan organisasi lain. Integrasi ini mencakup beberapa aspek, yaitu sebagai berikut:

a. Sosialisasi program

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, sosialisasi cukup berhasil dilaksanakan oleh P2TPAKK Rekso Dyah Utami, terutama bagi korban kekerasan. Hal ini dapat dilihat melalui program sosialisasi terhadap kapanewon rentan korban kekerasan, layanan keliling terhadap korban kekerasan, sosialisasi sebagai narasumber terkait dengan gender atau kekerasan, penyebaran pamflet dan infografis melalui Instagram, serta adanya siaran radio/*podcast* bersama DP3AP2 Daerah Istimewa Yogyakarta.

Akan tetapi, keberadaan pelayanan penanganan korban kekerasan oleh P2TPAKK Rekso Dyah Utami tidak diketahui oleh masyarakat umum. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat umum tidak mengetahui adanya keberadaan P2TPAKK Rekso Dyah Utami, bahkan klien tidak mengetahui keberadaan sebelumnya mengenai P2TPAKK Rekso Dyah Utami karena hanya direkomendasikan oleh teman klien.

b. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan ini dilaksanakan melalui alur pendampingan. Alur pendampingan ini diawali dengan korban yang mendatangi kantor melalui tiga pilihan, yaitu rujukan dari pihak terkait, datang sendiri, atau menjangkau pengaduan. Kemudian klien dapat melaporkan kasus terhadap layanan pengaduan dan dilakukan identifikasi atau *assessment* terhadap klien. Selanjutnya akan diadakan konferensi kasus mengenai identifikasi bidang yang harus mendampingi klien untuk menangani kasus. Setelah dilaksanakan identifikasi, maka klien ajan didampingi oleh bidang layanan rehabilitas sosial melalui konselor. Setelah proses pendampingan, klien akan diberikan arahan bantuan hukum, apabila berkeinginan untuk melanjutkan ke proses pidana. Apabila korban sudah merasa aman, maka pelayanan akan diakhiri dengan reintegrasi sosial dengan cara memulangkan klien ke lingkungan sosial dan pengkondisian lingkungan tempat tinggal korban.

c. Adaptasi pelayanan

Adaptasi pelayanan ini dicapai melalui sistem pendataan yang telah terintegrasi melalui web SIMFONI. Selain itu, adaptasi terhadap perkembangan zaman juga dilaksanakan melalui pengaduan secara online, yaitu melalui Whatsapp +62899-5006-959.

Berdasarkan hasil wawancara dan studi dokumentasi, dapat diketahui bahwa aspek integrasi tidak sepenuhnya tercapai. Hal ini dapat diketahui melalui proses sosialisasi, masyarakat umum tidak mengetahui adanya P2TPAKK Rekso Dyah Utami sebagai lembaga yang menangani korban kekerasan pada perempuan dan anak.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungannya. Kemampuan ini dapat dilihat melalui adanya sarana dan prasarana yang emmadai untuk melaksanakan proses pendekatan terhadap penerima layanan. Menurut Moenir dalam (Rachman & Djumiarti, 2018) sarana dan prasarana merupakan alat untuk menunjang keberhasilan proses dalam pelayanan publik, karena jika kedua hal tersebut tidak tersedia maka semua tindakan yang dilakukan tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan. Hasil penelitian menunnjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh P2TPAKK Rekso Dyah Utami membuat Klien menjadi merasa lebih nyaman, aman, dan merasa diberikan dukunga serta keselamatan. Unsur adaptasi berupa sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan mampu memenuhi kebutuhan klien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan, menurut informan kunci (kepala pelaksana), adaptasi berupa sarana dan prasaran di P2TPAKK Rekso Dyah Utami telah diselarasakan dengan kebutuhan Klien dan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak. Selain itu, menurut Klien sarana dan prasarana di P2TPAKK Rekso Dyah Utami juga cukup lengkap dan memberikan rasa keamanan dan kenyamanan. Sarana dan prasarana yang disediakan yaitu berupa ruang tunggu, ruang pengaduan, ruang konseling, rumah aman, perpustakaan, mobil dan motor antar jemput, dan musholla.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Penanganan Korban Kekerasan

Menurut Richard M Steers (1985), terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, yaitu karakteristik organisasi, lingkungan, pekerja, dan manajemen. Berikut hasil dari analisis penelitian:

1. Faktor Pendukung Efektivitas Penanganan Korban Kekerasan
   a. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi dilihat melalui pola interaksi dan komunikasi antar pegawai dalam menjaalnkan pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, pola interaksi yang dilaksanakan dalam pelayanan dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu interaksi secara langsung melalui koordinasi langsung saat bekerja di kantor/rapat dan interaksi tidak langsung yang dilaksanakan melalui Whatsapp grup untuk berkoordinasi antar pegawai secara tertutup.

b. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingungan ini dapat dilihat melalui kondisi lingkungan organisasi dalam melaksanakan penanganan kekerasan. Kondisi lingkungan P2TPAKK Rekso Dyah Utami cukup kondusif dengan menyesaikan pada lingkungan baru dengan tempat yang baru karena perpindahan tempat kerja. Berdasarkan hasil wawancara, lingkungan terasa kondusif dan nyaman, walaupun terdapat penyesuaian antar pegawai dalam menjalankan pekerjaan karena gedung yang baru tetapi tidak ada gangguan atau konflik yang terjadi. Interaksi antar pegawai cukup baik dan mengenal satu sama lain.

c. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja ini dilihat melalui keaktifan pegawai dalam bekerja dan pengusaan pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, seluruh pegawai dan konselor mengerjakan tugas masing-masing sesuai dengan keahlian bidangnya, sehingga tidak ditemukan adanya tumpang tindih dalam pekerjaan. Selain itu, adanya kebijakan mengenai persyaratan pengangkatan pelaksana atau pegawai melalui Peraturan Gubernur No.5 Tahun 2019 tentang Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Rekso Dyah Utami juga membantu P2TPAKK Rekso Dyah Utami memiliki konselor yang disesuaikan dengan bidang keahlian. Akan tetapi, hal ini berbeda dengan pengalaman klien yang menemukan adanya pendamping yang belum menguasai bidang keahlian sebagai konselor.

d. Karakteristik Manajemen

Karakteristik manajemen ini dilakukan melalui proses komunikasi pimpinan terhadap pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, rekrutmen, proses pengambilan kebijakan, dan inovasi organisasi. Proses komunikasi melalui komunikasi langsung dan tidak langsung berdampak terhadap pelayanan yang optimal. Komunikasi secara langsung saat bekerja dan rapat membantu ketepatan kebutuhan klien terhadap pelayanan. Sedangkan pada komunikasi

tidak langsung melalui Whatsapp group membantu pelayanan menjadi lebih efisien karena menghemat waktu dan tempat.

Selain itu, rekrutmen pekerjaan juga dilaksanakan secara tertutup dan pegawai bekerja secara relawan, sehingga terdapat pekerjaan lain di luar, selain menjadi konselor atau pendamping P2TPAKK Rekso Dyah Utami. Sistem rekrutmen ini juga disesuaikan dengan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No.5 Tahun 2019 tentang Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Rekso Dyah Utami pasal 33, yaitu meliput: (1) Warga Negara Indonesia; (2)berpendidikan paling rendah Sarjana (S1); (3) sehat jasmani dan rohani berdasarkan surat keterangan Dokter; (4) berusia paling rendah 22 (dua puluh dua) tahun dan paling tinggi 70 (tujuh puluh) tahun; (5) tidak berstatus sebagai pengurus partai politik, anggota TNI/POLRI; dan (6) memiliki kemampuan, pengetahuan, keahlian, pengalaman, keterampilan dan integritas yang dibutuhkan dalam rangka memberikan perlindungan kepada perempuan dan anak korban kekerasan.

Pada proses pengambilan keputusan, hal ini dilakukan melalui Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan. Berdasarkan wawancara prosedur ini memilik alur yaitu keputusan merupakan arahan dari direktur yang kemudian nantinya akan didelegasikan kepada ketua pelaksana. Kemudian kepala pelaksana meneruskan kepada bidang yang bersangkutan untuk melaksanakan keputusan yang telah diambil. Proses pengambilan keputusan ini juga sesuai dengan sistem *punishment* yang diterapkan, yaitu melalui tim kode etik yang dibentuk dan kemudian memutuskan apakah akan memberikan peringatan kepada pegawai yang lalai atau tidak. Apabila hasil diskusi menilai pegawai lalai, maka tim kode etik memberikan informasi dan mendiskusikan bersama direktur. Kemudian direktur memberikan keputusan melalui surat peringatan kepada pegawai yang lalai.

Inovasi organisasi yang dilaksanakan oleh P2TPAKK Rekso Dyah Utami yaitu dengan adanya keseriusan dalam keberlangsungan pelayanan selama pandemi dengan membuka pelayanan khusus pandemi. Hal ini dibuktikan melalui adanya kbeijakan Keputusan Direktur Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan Dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” DIY Nomor: 05/Kep.Dir/III/2021 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan Dan Anak Korban Kekerasan “Rekso Dyah Utami” DIY Dalam Era Pandemi Covid-19. Selain itu, adanya layanan keliling

juga hasil dari inovasi pelayanan agar lebih menjangkau korban kekerasan yang ditargetkan kepada kapanewon rentan kekerasan.

2. Faktor Penghambat Efektivitas Penanganan Korban Kekerasan
   a. Klien

      Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan adnaya klien yang tidak tertangani hingga pada tahap akhir/di-*shelter*kan karena keinginan dari klien sendiri yang menganggap permasalahannya telah terselesaikan dengan baik. Adanya hambatan administrasi yang berpengaruh terhadap waktu pelayanan juga disebabkan oleh daerah asal klien. Klien yang berasal dari luar Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta cenderung lebih sulit karena perlu koordinasi yang lebih lama dengan UPT PPA dari daerah asal klien. Selain itu, klien yang tidak proaktif dan susah dihubungi juga berpengaruh terhadap ketidaklancaran pelayanan, sehingga dari pihak P2TPAKK Rekso Dyah Utami memberi batas sebanyak 3 kali untuk terus menghubungi klien demi kelancaran tahap pelayanan lanjutan klien.

   b. Karakteristik Lingkungan

      Terdapat faktor penghambat pada lingkungan eksternal, yaitu adanya ancaman dari lingkungan korban karena kurangnya edukasi mengenai kasus kekerasan yang dianggap tabu dan mencemari nama baik pihak yang bersangkutan dengan korban kekerasan. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan kasus korban kekerasan yang mendapatkan pandangan negatif terhadap lingkungannya dikarenakan kasus yang dialami dianggp tabu oleh masyarakat.

   c. Karakteristik Pekerja

      Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa pegawai yang berperan sebagai konselor di Rekso Dyah Utami kurang intensif dalam melayani klien. Hal ini dibuktikan melalui wawancara dengan penerima layanan yang perlu membuat janji waktu tertentu karena kesibukan konselor yang memiliki pekerjaan utama, di samping menjadi konselor di P2TPAKK Rekso Dyah Utami. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang terbatas waktu dalam melayani klien. Para pendamping hanya bersifat sukarelawan dan hanya dijadikan sebagai pekerjaan sampingan saja. Selain itu, ditemukan permasalahan berupa pemikiran konselor yang masih kaku dalam melayani pegawai terbukti dari pernyataan klien yang kecewa terhadap sikap konselor dalam melayani klien.

   d. Karakteristik Manajemen

      Pada penelitian ini, ditemukan faktor penghambat efektivitas pelayanan dalam karakteristik manajemen. Hal ini dibuktikan

melalui belum adanya sistem *reward* untuk memotivasi dan menilai karyawan dalam hal pekerjaan. Selain itu, dalam bidang inovasi pelayanan berbasis *online* masih dalam tahap perencanaan untuk melaksanakan pelayanan yang praktis kedepannya.

Penutup

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penanganan korban kekerasan pada perempuan dan anak di P2TPAKK Rekso Dyah Utami belum efektif. Tujuan dari P2TPAKK Rekso Dyah Utami dalam penanganan korban yaitu berkontribusi dalam KKG (Kesetaraan dan Keadilan Gender) melalui pelayanan terpadu. Akan tetapi, hal-hal tersebut belum dapat dicapai secara sempurna. Hal ini dapat dilihat melalui aspek integrasi dimana dalam proses sosialisasi, masyarakat sekitar tidak mengetahui adanya lembaga atau Unit Pelaksana Teknis penanganan korban kekerasan P2TPAKK Rekso Dyah Utami.

Selain itu, ditemukan faktor pendukung efektivitas pelayanan, seperti responsivitas pegawai saat memenuhi kebutuhan klien, aktivitas lingkungan internal yang kondusif, responsivitas pegawai dalam melayani klien optimal, pimpinan melakukan koordinasi secara *realtime* yang mendukung pelayanan secara progresif, pegawai dan pimpinan memanfaatkan grup Whatsapp dalam melaksanakan koordinasi sehingga lebih hemat tempat, waktu, dan biaya yang berdampak terhadap percepatan dan kelancaran pelayanan. Selain itu, rekrutmen pekerja juga disesuaikan dengan keahlian pelamar. Pengambilan keputusan direktur disesuaikan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) mendukung pelayanan karena keputusan yang diambil sesuai dengan peraturan sehingga tidak terjadi ketidakselarasan pelayanan dengan aturan yang ada. Inovasi berupa layanan keliling, koordinasi dengan FPKK, dan keseriusan penanganan pelayanan saat Covid-19 juga mendukung efektivitas pelayanan karena inovasi ini diciptakan untuk menjangkau pelayanan yang lebih mudah terhadap masyarakat.

Penghambat efektivitas pelayanan ditemukan, yaitu lingkungan eksternal berupa ancaman dari pelaku kekerasan, dan juga terdapat hambatan berupa keterbatasan waktu konselor dalam melayani klien karena hanya bersifat sukarelawan sehingga pendampingan secara langsung tidak dapat dilaksanakan secara intensif. Selain itu, klien dalam berkonsultasi juga mendapatkan pendamping yang memiliki pemikiran yang kurang profesional sehingga membuat klien merasa tertekan dan dihakimi. Pada karakteristik manajemen ditemukan bahwa *reward* belum diadakan di P2TPAKK Rekso Dyah Utami. Klien yang berasal dari luar provinsi dan tidak proaktif juga menjadi penghambat pelayanan karena pelayanan yang seharusnya cepat menjadi lebih lama.

Dari hasil penelitian tersebut, maka peneliti mengajukan saran bagi P2TPAKK Rekso Dyah Utami untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengatasi adanya hambatan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Diperlukannya sosialisasi lebih lanjut dan lebih aktif agar masyarakat mengetahui lembaga yang mampu dan bertugas menangani permasalahan korban kekerasan pada perempuan dan anak. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui kerja sama kolaboratif bersama komunitas lokal di dalam masyarakat. Selain itu, untuk meningkatkan daya tarik, maka P2TPAKK Rekso Dyah Utami juga perlu mengundang korban-korban yang bersedia menjadi narasumber, sehingga korban dapat dijadikan sebagai media pengenalan bagi P2TPAKK Rekso Dyah Utami kepada masyarakat.
2. P2TPAKK Rekso Dyah Utami perlu lebih membangun kerja sama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, termasuk pada kapanewon yang rentan terhadap korban kekerasan dengan membentuk petugas pengaduan atau pengawas pada tingkat kecamatan. Hal ini sebagai bentuk pengawasan dan pencegahan ancaman bagi korban sehingga korban dapat terlayani dengan aman dan penanganan juga dapat terselesaikan.
3. P2TPAKK Rekso Dyah Utami perlu lebih membangun koordinasi dan komunikasi lintas provinsi untuk mempercepat proses penanganan kasus kekerasan pada perempuan dan anak. Hal ini dapat dilakukan melalui pembentukan sistem yang saling terhubung antar UPTD PPA antar daerah sehingga koordinasi dalam proses administrasi dapat dilaksanakan dengan cepat.
4. Guna memaksimalkan pelayanan, maka P2TPAKK Rekso Dyah Utami perlu melakukan evaluasi rutin kinerja pada setiap bidang. Terutama terhadap pegawai dan konselor, sehingga dapat diketahui hambatan dan kekurangan pelayanan dan akan dijadikan sebagai bahan masukan bagi peningkatan pelayanan nantinya.
5. Perlunya pembentukan sistem *reward* agar pegawai lebih aktif dalam berkoordinasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hendaknya P2TPAKK Rekso Dyah Utami membuat kebijakan resmi sistem *reward* melalui bentuk penghargaan kepada pegawai yang tanggap dalam melayani Klien.

Referensi

Farid, Muhammad R.A. (2020). Kekerasan terhadap Perempuan dalam Ketimpangan Relasi Kuasa: Studi Kasus di Rifka Annisa Women's Crisis Center. *Jurnal Studi Gender, 14*(2), 175-190.

Keputusan Direktur Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan Dan Anak Korban Kekerasan "Rekso Dyah Utami" DIY Nomor: 05/Kep.Dir/III/2021 Tentang

Penetapan Standar Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan Dan Anak Korban Kekerasan "Rekso Dyah Utami" DIY Dalam Era Pandemic Covid-19.

Khozin, Muhammad, Nur Faidati, & Gerry. K. M.. (2020). Implementation of Protection Service for Women and Children Victims of Violence at Daerah Istimewa Yogyakarta: an Institutional Studies Review. *Proceeding IAPA Annual Conference*, 119-132.

Merdeka.com. (2022). *Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan di DIY Masih Tinggi, Ini 4 Faktanya.* Diakses pada 14 Mei 2022, dari https://www.merdeka.com/jateng/kasus-kekerasan-terhadap-perempuan-di-diy-masih-tinggi-ini-4-faktanya.html.

Miles, Mattew B dan Amichael Huberman. (2017). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Metode-Metode Baru.* Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.

Nuzulina R & Siti I. (2020). Gambaran pelaksanaan program penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak pada Puskesmas di Yogyakarta. *Jurnal Kebidanan, 9*(2), 103-114.

Peraturan Gubernur Nomor 14 tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur nomor 5 tahun 2013 Tentang Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak Korban Kekerasan Rekso Dyah Utami (P2TPAKK RDU).

Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Standar Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak

Rachman, A., & Djumiarti, T. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP di TPDK DISPENDUKCAPIL Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *UNDIP E-Journal Systems (UEJS), 1*(12), 1–6.

SIMFONI PPA (Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak). (2021). *Ringkasan Data Kekerasan.* Diakses pada 14 Mei 2022, dari https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan.

Steers, Richard. M. (1995). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Widiastuti, Siti K. (2019). Skema Kekerasan Terhadap Anak di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Sosiologi Agama: Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama dan Perubahan Sosial, 13*(1), 107-135.