

**EFEKTIVITAS PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU  
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) DI  
KABUPATEN SEMARANG**

**(Studi Tentang Penanganan Pengaduan Tindakan Kekerasan  
Terhadap Perempuan dan Anak)**

Oleh:

Dwi Mai Syaroh, Dra. Nina Widowati, M.Si

**Departemen Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos  
1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : [http// www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Violence against women and children is a crucial issue because every year it always increases. Especially in Central Java Province, There are several areas that enter into violent zones of violence against women and children, one of them is Semarang Regency. To ensure the protection and handling of victims of violent acts that increase from year to year at Integrated Service Center for Women and Children Empowerment was established. This study aims to analyze effectiveness at the Integrated Service Centers for Women and Children Empowerment in dealing with violence against women and children in Semarang Regency and to know the inhibiting factor. The method used in this research is descriptive qualitative method. The results of the study show that the effectiveness of Integrated Service Centers for Women and Children Empowerment in dealing with violence against women and children in Semarang Regency has not been effective. This can be proved by three measures of effectiveness that is the achievement of goals, adaptation and integration that have not met the criteria. Inhibiting factors are not achieving effectiveness of Integrated Service Centers for Women and Children Empowerment in dealing with violence against women and children that is lack of infrastructure in handling violence, limited provision of information, lack of coordination with related parties and lack of counseling personnel. Recommendations for this study are Integrated Service Center for Women and Children Empowerment in Semarang Regency need to increase the victim's companion, maximize coordination between management teams, and increase the provision of complaint information on acts of violence.*

**Keywords :Effectiveness, Achievement of objectives, Adaptation, Integration**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kekerasan merupakan isu yang sangat kompleks baik di negara maju maupun berkembang seperti halnya di Indonesia. Terlebih fenomena tindakan kekerasan yang dialami perempuan dan anak saat ini cenderung dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal tersebut dinyatakan pada berita harian (<http://republika.co//id-read-datakekerasan-terhadap-perempuan-dan-anak>, diakses pada 04 Oktober 2017).

Pada berita harian tempo (<https://nasional.tempo.co/read/7771657/jateng-zona-merah-kekerasan-perempuan-dan-anak>, diakses pada 01 Oktober 2017) diketahui bahwa Provinsi Jawa Tengah masuk pada zona merah kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Kasus yang terjadi pada tahun 2015 mencapai 2.728, dimana sebanyak 1.971 korbannya dialami oleh perempuan, dan sebanyak 757 kasus korbannya dialami oleh anak. Adapun wilayah yang dikategorikan tinggi kekerasan yaitu Kota Semarang, Kabupaten

Semarang, Kabupaten Wonosobo dan Kabupaten Kendal. Sehingga untuk meminimalisir tingginya jumlah tindakan kekerasan yang terjadi di beberapa wilayah Kabupaten/Kota, Pemerintah Daerah bersama masyarakat dituntut untuk melakukan upaya pencegahan dan perlindungan bagi korban tindakan kekerasan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah bersama masyarakat berkewajiban melakukan upaya pencegahan, perlindungan, pemulihan terhadap korban kekerasan berbasis gender dan anak. Sesuai dengan apa yang diamanatkan didalam undang-undang tersebut, maka untuk menjamin perlindungan korban dari tindakan kekerasan yang dari tahun ke tahun meningkat, maka dibentuklah Pusat Pelayanan Terpadu disetiap pemerintahan Kabupaten/Kota.

PPT (Pusat Pelayanan Terpadu) merupakan serangkaian kegiatan untuk melakukan perlindungan bagi korban kekerasan

berbasis gender dan anak yang dilaksanakan secara bersama-sama oleh instansi atau lembaga terkait sebagai satu kesatuan penyelenggaraan, upaya pencegahan, penanganan pengaduan, pelayanan kesehatan, rehabilitasi psikososial, penegakan bantuan hukum, pemulangan dan reintegrasi sosial bagi korban kekerasan berbasis gender dan anak.

Melihat kondisi di Kabupaten Semarang yang termasuk salah satu daerah zona merah rawan tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak, tentunya sangat diperlukan penanganan yang serius dengan melibatkan pihak pemerintah dalam rangka penanganan tindakan kekerasan yang dialami oleh perempuan dan anak di Kabupaten Semarang. Sehingga dibentuklah P2TP2A berdasarkan Keputusan Bupati Semarang No. 467/0186/2014.

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dalam menangani pengaduan tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Semarang belum

sepenuhnya berjalan dengan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari data jumlah penyelesaian pengaduan perlindungan perempuan dan anak dari tindakan kekerasan tahun 2012-2017 yang dari tahun ke tahun belum sepenuhnya dapat terselesaikan oleh instansi terkait.

Permasalahan selanjutnya terkait jumlah sumber daya manusia yang terbatas yaitu belum adanya psikolog, tokoh agama dan *advokat* yang selalu berada ditempat. Selain itu, terkait sarana prasarana belum adanya rumah aman (*shelter*) bagi korban untuk mendapatkan perlindungan keamanan dalam proses tindak lanjut penyelesaian.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang penulis uraian, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Efektivitas Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (Studi Pada Penanganan Pengaduan Tindakan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Kabupaten Semarang)”**

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) di Kabupaten Semarang serta mengetahui kendala tidak tercapainya efektivitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) di Kabupaten Semarang dalam menangani pengaduan tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak.

## **C. Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1. Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan salah satu cabang ilmu pengetahuan sosial yang objek materialnya adalah negara, yaitu antara ilmu politik, ilmu pemerintahan, hukum tata negara maupun ilmu sosial lainnya. Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syafiie, 2010:24) Administrasi publik adalah administrasi negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Sejalan dengan pendapat Prajudi Atmosudirdjo mengenai

Administrasi publik, Chandler dan Plano (dalam Keban, 2008:3) mengemukakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan.

Administrasi publik sebagai suatu disiplin ilmu yang bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama dibidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

### **2. Manajemen Publik**

Manajemen merupakan hal yang sangat diperlukan oleh semua organisasi. Tanpa adanya manajemen yang baik, maka semua usaha pencapaian tujuan organisasi menjadi sia-sia. Ada tiga alasan utama

diperlukannya manajemen (1) untuk mencapai tujuan; (2) untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan; (3) untuk mencapai efisiensi dan efektivitas (Handoko, 2011:6-7). Menurut Terry, George (dalam Syafiie, 2010:49) menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang ada. Manajemen publik merupakan proses menggerakkan sumber daya manusia dan non manusia sesuai perintah kebijakan publik.

### **3. Organisasi**

Suatu organisasi didirikan pada dasarnya memiliki tujuan dan sasaran yang hendak dicapai. Menurut Dessler dalam (Tangkilisan, 2005:131) mengemukakan bahwa organisasi merupakan pengaturan sumber daya dalam suatu kegiatan kerja, dimana tiap-tiap kegiatan tersebut telah disusun secara sistematis untuk mencapai suatu

tujuan yang telah ditentukan. Didalam organisasi tersebut setiap personel yang terlibat diberikan tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang dikoordinasi agar suatu tujuan dapat tercapai, dimana tujuan dari organisasi tersebut dirumuskan secara musyawarah sebagai tujuan bersama yang diwujudkan secara bersama-sama.

Menurut Tangkilisan (2005:133) menyatakan bahwa organisasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yaitu organisasi sebagai wadah artinya organisasi merupakan suatu wahana kegiatan yang mencerminkan suatu organisasi merupakan tempat beraktivitas saja, yakni kegiatan administrasi dan manajemen, dimana tugas dan wewenang seseorang harus jelas. Secara umum pengertian organisasi pada sudut pandang ini bersifat statis.

### **4. Efektivitas**

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan yang dipandang sebagai tujuan akhir oleh sebuah organisasi, dan efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Hani Handoko (2011:7)

efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih suatu tujuan yang tepat, dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Definisi efektivitas tersebut lebih menekankan pada pemilihan cara atau metode yang dapat digunakan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan atau ketepatan dalam memilih tindakan untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Saxena dalam Indrawijaya (2010:175) efektivitas merupakan suatu ukuran yang mengukur seberapa jauh tingkat target atau tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) yang telah tercapai. Semakin besar tingkat target yang dicapai, maka akan semakin besar pula tingkat efektivitasnya. Masalah penggunaan masukan tidak menjadi isu dalam konsep ini, pada dasarnya organisasi pemerintah lebih berorientasi pada pencapaian suatu efektivitas. Definisi ini difokuskan pada efektivitas yang berkaitan dengan tujuan kenegaraan, dimana pemerintah memegang peranan yang penting untuk mencapai efektivitas tersebut. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara tujuan yang telah

direncanakan sebelumnya dengan hasil kegiatan yang telah dilakukan, apabila hasil kegiatan tersebut semakin mendekati tujuan, kegiatan tersebut efektif, namun jika sebaliknya maka kegiatan tersebut tidak efektif.

## **5. Efektivitas Organisasi.**

Efektivitas organisasi menunjuk pada tingkat jauh suatu organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber daya yang ada. Selain itu, efektivitas organisasi juga menyangkut dua aspek yaitu tujuan organisasi dan pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas organisasi juga mencakup pengertian kemampuan dalam melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan, program, atau misi) suatu organisasi, produktivitas organisasi, dan tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara anggota organisasi. Menurut Duncan (dalam Steers, 1985:53) mengemukakan bahwa ukuran efektivitas mencakup sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Dalam menentukan sebuah tujuan yang baik harus mengandung unsur-unsur SMART (*Specific, measurable, Achievable, realistic, timebound*). Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari sub indikator, yaitu memiliki hasil yang dapat diukur dan sasaran yang merupakan target kongkret, memiliki sumber daya yang mendukung, dan memiliki periode waktu tertentu.

## 2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi dan komunikasi.

## 3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana.

## 6. Faktor yang mempengaruhi efektivitas Organisasi

Menurut Richard M Steers dalam Tangkilisan (2005: 151) menjelaskan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian efektivitas suatu organisasi. Faktor-faktor tersebut antara lain:

### 1. Karakteristik organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. struktur merupakan hubungan yang relatif tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi, sehubungan dengan susunan sumber daya manusia. Terdapat enam faktor struktur yang mempengaruhi segi efektivitas organisasi, yaitu tingkat desentralisasi, spesialisasi fungsi, formalisasi, rentang kendali, ukuran (besarnya) organisasi, dan ukuran unit kerja.

Sedangkan teknologi meliputi operasi, bahan, dan pengetahuan.

## 2. Karakteristik lingkungan.

Karakteristik lingkungan terdiri dari lingkungan ekstern meliputi kekompleksan, ketidaktentuan, kestabilan. Sedangkan lingkungan intern meliputi orientasi pada karya, pekerja sentris, orientasi pada imbalan hukuman, keamanan versus resiko, dan keterbukaan versus pertahanan.

## 3. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja terbagi menjadi dua yaitu keterikatan pada organisasi meliputi keterikatan, kemampuan kerja, keikatan/komitmen. Sedangkan prestasi kerja meliputi motivasi, tujuan, kebutuhan, kemampuan dan kejelasan peran

## 4. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Kebijakan dan praktik manajemen meliputi penyusunan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumberdaya, menciptakan lingkungan yang prestasi, proses-proses komunikasi, kepemimpinan

pengambilan keputusan, inovasi dan adaptasi organisasi.

## 7. Ukuran Kualitas Pelayanan

Untuk menilai sejauhmana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah dapat diketahui dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Brown dalam Hardiyansyah (2011: 51) menyatakan bahwa dimata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (Bukti Langsung), yaitu berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Emphaty* (empati), yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi

yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

- 5) *Assurance* (Jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

#### **D. Metode Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian.**

Jenis penelitian yang digunakan dalam metode ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

##### **2. Situs Penelitian.**

Lokasi dalam penelitian ini adalah di Kabupaten Semarang sedangkan situs penelitian berada di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A)

##### **3. Subjek Penelitian.**

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam menangani tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Semarang.

##### **4. Jenis Data.**

Jenis data yang digunakan didalam penelitian ini berupa data teks/tulisan, data statistik, data gambar dan kata-kata tertulis berupa hasil wawancara.

##### **5. Sumber Data.**

- a. Data primer diperoleh dari hasil wawancara maupun observasi secara langsung yang dilakukan oleh peneliti di P2TP2A Kabupaten Semarang.
- b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari berita harian, RPJMD, maupun data dari instansi terkait.

##### **6. Teknik Pengumpulan Data.**

Teknik pengumpulan yang dilakukan untuk memperoleh data-data, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi
- b. Wawancara mendalam/ *dept interview*
- c. Dokumen

##### **7. Analisis dan Interpretasi Data.**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan

dengan pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## 8. Kualitas Data

Teknik untuk menguji keabsahan data adalah teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan data untuk keperluan pengecekan apakah proses dan hasil yang diperoleh sudah dipahami secara benar oleh peneliti meliputi:

- a. Melakukan wawancara mendalam kepada informan
- b. Melakukan uji silang antara informasi yang diperoleh dari informan satu dengan yang lainnya dengan hasil observasi dilapangan.
- c. Mengkonfirmasi hasil yang diperoleh kepada informan dan sumber-sumber lain.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) di Kabupaten Semarang dalam menangani tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak dilihat dari 3 (tiga) kriteria yaitu pencapaian tujuan, adaptasi dan integrasi.

## A. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan P2TP2A dalam penanganan tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak adalah terpenuhinya keseluruhan pelayanan, pendampingan dan perlindungan bagi korban tindakan kekerasan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh P2TP2A Kabupaten Semarang dilihat dari bukti langsung, kehandalan, respon atau ketanggapan dan empati. Pelayanan yang diberikan P2TP2A Kabupaten Semarang antara lain:

### a. Pelayanan Pengaduan

Kegiatan pelayanan pengaduan ini yaitu menerima laporan korban kekerasan yang melapor dan mencatatnya ke dalam bentuk pelaporan administrasi. Penanganan korban pada tahap ini dilakukan oleh staf pendamping/*Full Timer* yang ada di Sekretariat P2TP2A Kabupaten Semarang.

### b. Pelayanan Kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan upaya memberikan pelayanan terhadap korban tindakan kekerasan baik pemeriksaan

kesehatan fisik maupun non fisik agar korban dapat pulih kembali seperti semula. Pelayanan kesehatan ini dilakukan oleh pihak RSUD maupun Puskesmas yang ada di Kabupaten Semarang. Pelayanan kesehatan yang diberikan antara lain pemeriksaan fisik dan medikolegal, pemeriksaan visum maupun konseling psikososial.

c. Pelayanan Rehabilitasi Sosial.

Pelayanan rehabilitasi sosial merupakan pelayanan yang ditujukan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya dengan wajar. Pelayanan ini dilakukan oleh Dinas Sosial, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, LSM, dan tokoh agama. Dalam penanganannya korban diharapkan dapat pulih total, baik fisik maupun psikis. Pelayanan konseling meliputi penyediaan rumah aman (*shelter*), dan bimbingan rohani maupun psikologis.

d. Pelayanan Penegakkan Hukum.

Pelayanan bantuan hukum merupakan serangkaian tindakan oleh aparat negara yang diberi kewenangan melaksanakan peraturan perundang-undangan dalam rangka menangani kasus-kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, terutama untuk memberikan sanksi terhadap pelaku dan memberikan perlindungan bagi sanksi dan korban. Pelayanan ini diberikan kepada korban apabila dalam proses penyelesaian memerlukan bantuan hukum. Sehingga korban didampingi dalam proses kepengurusan berkas. Pihak yang bertanggungjawab dalam kegiatan pelayanan ini yaitu Polres Semarang khususnya bagian Kanit PPA (Perlindungan Perempuan dan Anak).

e. Pelayanan Reintegrasi Sosial

Pelayanan reintegrasi sosial merupakan pelayanan dengan upaya penyatuan kembali korban dengan pihak keluarga maupun masyarakat yang dapat memberikan

perlindungan dan pemenuhan kebutuhan bagi korban.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh dilapangan, dapat diketahui bahwa dari keseluruhan pelayanan yang diberikan P2TP2A, pelayanan yang belum memenuhi kriteria yaitu pelayanan penegakkan/bantuan hukum dapat dilihat dari dimensi *responsiviness* (respon/ketanggapan) masih kurang dan pelayanan reintegrasi sosial dapat dilihat dari dimensi *tangibles* (bukti langsung) meliputi kelengkapan fasilitas fisik yang harus disediakan di dalam pelayanan rehabilitasi sosial antara lain *shelter* (rumah aman) dan ruang konsultasi korban belum tersedia.

### **B. Adaptasi**

Untuk menghadapi ketidaksesuaian lingkungan dalam upaya penanganan tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak, P2TP2A memiliki strategi yaitu dengan cara mengadakan sosialisasi terkait dampak dan bahaya perilaku tindakan kekerasan yang dilakukan di setiap daerah Kabupaten Semarang. Akan tetapi sosialisasi tersebut belum bisa menjangkau ke

seluruh daerah di Kabupaten Semarang, sehingga hanya beberapa daerah yang merasakan dampaknya. Selain itu respon pegawai untuk mengatasi ketidaksesuaian lingkungan masih kurang karena terdapat beberapa OPD atau tim pengelola Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) terkait yang mengutamakan ego sektoral dalam menjalankan peran dan tugasnya.

### **C. Integrasi**

Keterlibatan antara bidang satu dengan bidang yang lain dalam menjalankan peran dan tanggungjawabnya oleh masing-masing staf/pegawai di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) khususnya dalam menangani tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak sudah berjalan dengan baik. Namun untuk proses koordinasi hanya dilakukan melalui *whatsapp* dan telepon saja. Selain itu pertemuan Rakor hanya dilakukan 2 (dua) kali dalam setahun. Hal tersebut dirasa sangat kurang, efektifnya pertemuan tersebut dilaksanakan setiap triwulan sekali

atau satu bulan sekali mengingat kekerasan terhadap perempuan dan anak yang dari tahun meningkat.

Efektivitas pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kabupaten Semarang dalam menangani Tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak juga dipengaruhi oleh :

**a. Karakteristik Organisasi**

Faktor Organisasi meliputi Pendesentralisasian wewenang terhadap partisipasi bawahan dalam pengambilan keputusan, berdasarkan hasil penelitian bahwa dengan adanya pendesentralisasi tidak mempengaruhi partisipasi bawahan dalam pengambilan keputusan karena didalam pengambilan keputusan dilakukan langsung oleh pimpinan. Selanjutnya untuk spesialisasi atau pembagian kerja yang dilakukan P2TP2A sudah jelas yaitu berdasarkan bidang dan divisi yang telah ditentukan, namun terkadang dari bidang lain memberikan *job desk* yang seharusnya bukan bidang tersebut

yang mengerjakannya. Selanjutnya untuk formalisasi terkait P2TP2A dalam menangani tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak sudah ditetapkan pada SK Bupati Semarang Nomor: 467/0186/2014 tanggal 18 Februari 2014 tentang Tim Pengelola Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kabupaten Semarang dan SOP (Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perlindungan dan Penanganan Korban Kekerasan Berbasis Gender dan Kekerasan Terhadap Anak di Kabupaten Semarang, namun untuk tahun terakhir ini SK belum dilakukan pembaharuan.

**b. Karakteristik Pekerja.**

Faktor pekerja meliputi komitmen pegawai dalam bekerja, komitmen P2TP2A terbentuk dari sebuah peraturan kerja yang kemudian dijadikan sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap masing-masing staf maupun tim P2TP2A. Dari hasil penelitian terdapat beberapa tim pengelola yang belum memiliki komitmen

yaitu pada saat melakukan rapat koordinasi penanggungjawab dari tim pengelola yang menangani korban terkadang tidak hadir dan berganti orang, sehingga dari tim inti perlu menjelaskan dari awal kembali. Selanjutnya kemampuan dan kompetensi yang harus dimiliki pegawai, kemampuan pegawai sudah baik karena ditunjang dari adanya pelatihan penanganan bagi korban kekerasan namun pelaksanaan pelatihan tersebut belum merata keseluruhan tim pengelola P2TP2A. Kemudian kejelasan peran pegawai dalam melakukan pelayanan korban, di dalam menjalankan perannya setiap pegawai dituntut untuk *multitasking* dalam menjangkau tupoksi yang telah ditetapkan, hal tersebut dikarenakan setiap bidang memiliki Sumber Daya Manusia yang terbatas. Sehingga terkadang pimpinan memberikan peran lain kepada setiap masing-masing staf.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Pusat Pelayanan Terpadu Peberdayaan Perempuan dan Anak

(P2TP2A) dalam menangani pengaduan tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Semarang, belum efektif. Hal ini dapat dibuktikan dari fenomena pencapaian tujuan terdapat beberapa pelayanan yang belum memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang baik yaitu pada pelayanan penegakkan hukum, rehabilitasi sosial dan reintegrasi sosial. Selanjutnya untuk fenomena adaptasi masih terdapat beberapa tim pengelola yang mengutamakan ego sektoral dalam menjalankan peran dan tugasnya. Selanjutnya untuk Integrasi proses koordinasi hanya dilakukan melalui *whatsapp* dan telepon saja. Selain itu efektivitas P2TP2A juga dipengaruhi oleh faktor organisasi dalam hal pengambilan keputusan, pendesentralisasi tidak mempengaruhi partisipasi bawahan dalam pengambilan keputusan karena didalam pengambilan keputusan dilakukan langsung oleh pimpinan. Untuk faktor pekerja terdapat beberapa tim pengelola yang belum memiliki komitmen tinggi dalam menangani korban

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, maka saran yang akan diberikan untuk memberikan masukan bagi peningkatan efektivitas P2TP2A Kabupaten Semarang :

1. Bagi pimpinan P2TP2A hendaknya melibatkan staf maupun tim pengelola lain dalam pengambilan keputusan, yang dilakukan melalui voting maupun diskusi agar pegawai maupun tim pengelola yang lain dapat mengembangkan ide dan inovasinya khususnya dalam menangani tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Semarang.
2. Bagi tim P2TP2A hendaknya memperbaiki kualitas rapat koordinasi, dengan menambah jumlah pertemuan, dan melakukan evaluasi kepada setiap anggota mengenai komitmen masing-masing, agar semakin memiliki kesadaran untuk menunjukkan komitmennya.
3. Bagi P2TP2A hendaknya menambah Tenaga Pendamping Psikolog dan Advokat di Pusat

Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak agar di dalam proses pelayanan rehabilitasi sosial terhadap korban kekerasan berjalan dengan lancar.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

- Abdul Azis Wahab .(2008). *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, John W. ; Fawaid, Akhmad. 2012. *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen, Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE
- Ibrahim Indrawijaya, Adam. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu Edisi 3*. Yogyakarta: Gavamedia

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosada Karya

Nogi, Hessel Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Steers, Richard. 1985. *Efektivitas Ogranisasi*. Jakarta: Erlangga

Subkhi, Akhmad dan Jauhar, Mohammad. 2013. *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Syafri, W. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja (edisi Keempat)*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

### **Jurnal/ Penelitian Terdahulu:**

Skripsi: “Efektivitas Organisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang”, Oleh Dipta Kharisma, Mahasiswi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Diponegoro (2017)

Skripsi: “Efektivitas Dinas Sosial Pemuda dan Olahraga dalam Penanganan Anak Jalanan di Kota Semarang. Oleh Aprillia Maharani, Mahasiswi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Diponegoro (2016)

Skripsi: “Efektivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam Pelaksanaan Program Kelurahan Siaga Bencana di Kota Semarang”, Oleh Maulana Mufis Mughron, Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Diponegoro, (2016)

Skripsi: “Erdina, Tyas Vela. (2016). Analisis Efektivitas Organisasi dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Oleh Tyas Vela, Mahasiswi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Diponegoro, (2016)

Jurnal: “Swee C. Goh . (2012). *“Making Performance Measurement Systems More Effective in Public Sector Organizations University of Ottawa”*. Ottawa Canada

Jurnal: “John Delery and Nina Gupta. (2016). *Human Resource Management Practices And Organizational Effectiveness: Internal Fit Matters University of Arkansas, Fayetteville, Arkansas. USA.*

### **Regulasi:**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Korban Kekerasan Berbasis Gender dan Anak di Jawa Tengah

Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak di Jawa Tengah.

### **Website:**

([http://republika.co//id-read datakekerasan-terhadap-perempuan-dan-anak](http://republika.co//id-read/datakekerasan-terhadap-perempuan-dan-anak), diakses pada 04 Oktober 2017)

(<https://nasional.tempo.co/read/7771657/jateng-zona-merah-kekerasan-perempuan-dan-anak>, (diakses pada 01 Oktober 2017)