



Kualitas Pelayanan Pencegahan dan Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Kabupaten Cilacap

Sukma Ageng Tiara Bintang^{1*}, Dyah Retna Puspita², Bambang Tri Harsanto³

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Universitas Jenderal Soedirman, Jl. Profesor DR. HR Boenyamin, Brubahan, Grendeng, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53125

ARTICLE INFO

Article history:

Received 18/11/2022

Revised 30/01/2026

Accepted 08/02/2026

Abstract

Cilacap Regency is one of the areas with the highest number of violent cases in Central Java. From 2016 to 2019, there have been 465 cases of violence experienced by women and children. Of the total number of cases, 72 percent of cases were dominated by cases of violence against children. These problems, if left unchecked, will trigger various physical and psychological impacts on victims, which are feared to cause new problems. The purpose of this study is to describe the quality of services for preventing and handling cases of violence against women and children in Cilacap Regency and to analyze the inhibiting and supporting factors of the quality of services for preventing and handling cases of violence against women and children in Cilacap Regency. The research method used in this research is qualitative. The results of this study show the quality of services for handling cases of violence against women and children in Cilacap Regency can be said to be quite good. However, violence prevention services cannot be said to be good because of the five indicators measured, there are three indicators that are not yet good, namely tangibles, reliability, and assurance. Meanwhile, those who already have good service quality are shown by indicators of responsiveness and empathy. Then the supporting factors found are awareness and the rules factors. The inhibiting factors found are organizational and abilities also skills factors.

Keywords: Quality, Public Service, Sexual Violence

Abstrak

Kabupaten Cilacap merupakan salah satu daerah dengan jumlah kasus kekerasan paling tinggi di Jawa Tengah. Terhitung sejak tahun 2016 hingga 2019, telah terjadi 465 kasus kekerasan yang dialami perempuan dan anak-anak. Dari total jumlah kasus tersebut, 72 persen kasus didominasi oleh kasus kekerasan terhadap anak-anak. Permasalahan tersebut apabila terus menerus dibiarkan, akan memicu berbagai dampak terhadap fisik maupun psikis korban, yang dikhawatirkan akan menimbulkan berbagai permasalahan baru. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Cilacap dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung kualitas pelayanan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Cilacap. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Cilacap sudah dapat dikatakan cukup baik. Akan tetapi pada layanan pencegahan kekerasan belum dapat dikatakan baik karena dari lima indikator yang diukur, terdapat tiga indikator yang belum baik yaitu tangibles, reliability, dan assurance. Sedangkan yang telah memiliki



kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan oleh indikator responsiveness dan empathy. Kemudian faktor pendukung yang ditemukan yaitu faktor kesadaran dan aturan. Adapun faktor penghambat yang ditemukan yaitu faktor organisasi dan kemampuan serta keterampilan.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Kekerasan Seksual

*Penulis Korespondensi

E-mail : sukma.ageng@mhs.unsoed.ac.id

PENDAHULUAN

Kekerasan merupakan salah satu isu yang terus berkembang di berbagai negara, baik maju maupun berkembang. Salah satu bentuk kekerasan yang paling sering terjadi, adalah kekerasan terhadap perempuan dan anak. Hal tersebut terjadi karena adanya subordinasi dan stereotip yang melekat pada diri perempuan berkaitan dengan peran gendernya (Nugroho, Riant. 2008:42-44). Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Selanjutnya, pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (2005:6) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak kian hari makin dipandang sebagai masalah kompleks yang penting untuk ditangani. Hal ini karena kasus kekerasan yang terjadi setiap tahunnya terus menunjukkan tren kenaikan, yang kemudian dibuktikan dengan adanya laporan dari Komnas Perempuan. Pada tahun 2019 secara nasional kasus kekerasan yang dialami oleh perempuan berada pada jumlah 431.471 kasus, berdasarkan kasus yang dilaporkan baik melalui pengadilan agama, unit pemberi layanan, maupun kasus yang dilaporkan secara langsung melalui

layanan pengaduan yang disediakan oleh Komnas Perempuan.

Berdasarkan data yang dihimpun Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, Dan Keluarga Berencana (DP3AKB) Provinsi Jawa Tengah pada periode tahun 2016 hingga 2019. Diketahui jika Kabupaten Cilacap merupakan daerah dengan jumlah kasus tertinggi keempat di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Sekaligus menjadi daerah dengan jumlah kasus tertinggi di wilayah Eks-Karesidenan Banyumas (Banjarnegara, Banyumas, Cilacap, dan Purbalingga). Terhitung sejak tahun 2016 hingga 2019, telah terjadi 465 kasus kekerasan yang dialami perempuan dan anak-anak. Dari total jumlah kasus tersebut, 72 persen kasus didominasi oleh kasus kekerasan terhadap anak-anak. Hal ini menunjukkan kerentanan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak-anak yang lebih tinggi di Kabupaten Cilacap jika dibandingkan dengan daerah lain yang ada di wilayah Provinsi Jawa Tengah.

Untuk mencegah permasalahan tersebut semakin berkembang dan menjadi tidak terkendali. Pemerintah Daerah Kabupaten Cilacap menyikapinya melalui pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Cilacap Tanpa Kekerasan (P2TP2A Citra) pada tahun 2005 yang lalu. P2TP2A Citra merupakan unit pelayanan yang bertugas menyelenggarakan layanan terpadu bagi korban kekerasan dan *trafficking* terhadap perempuan dan anak di

bawah koordinasi Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Cilacap. Pembentukan P2TP2A Citra didasarkan pada tujuan untuk memberikan pelayanan kepada korban tindak kekerasan, mengembangkan jaringan kerjasama dalam pelayanan, pencegahan, dan penanganan korban tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak, melakukan penanganan kasus-kasus kekerasan, membantu akses pengobatan korban, mencari rumah perlindungan sementara (*shelter*) apabila diperlukan.

Sebagai lembaga pelayanan yang berbasis masyarakat, P2TP2A Citra memiliki sifat tidak bisa bekerja sendiri, namun harus bekerjasama antar dinas/badan/intansi terkait, rumah sakit, organisasi perempuan dan organisasi masyarakat yang peduli dengan perempuan dan anak. Sehingga untuk meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan, dalam prosesnya P2TP2A Citra mengajak masyarakat berpartisipasi aktif dalam melakukan tindakan pencegahan dan juga memberikan pelayanan bagi korban kekerasan melalui kegiatan yang difasilitasi oleh P2TP2A Citra.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mirani, Swati, Parveen Pannu, dan Charru Malhotra (2014) menunjukkan bahwa kampanye siber yang digagas pemerintah melalui program *Bell Bajao!* dan *Stop Acid Attack* dapat dijadikan sebagai alat yang efektif untuk menyadarkan masyarakat akan isu kekerasan yang dihadapi perempuan. Kampanye siber ini juga dapat digunakan untuk memobilisasi massa dalam melakukan upaya *lobbying* untuk memperjuangkan hak-hak perempuan dan juga untuk melindungi perempuan dari tindak kekerasan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Wahyuni, Sri, S. Samsudin, A. Hakim, dan C. Saleh (2018) menunjukkan bahwa, pertama,

PPTP2A Surabaya selaku penyedia layanan telah melaksanakan layanan sesuai dengan langkah-langkah yang tertera pada prosedur. Kedua, integrasi antar stakeholders di PPTP2A Surabaya berjalan dengan baik. Ketiga, layanan terpadu yang dilaksanakan PPTP2A Surabaya sesuai dengan prinsip-prinsip *New Public Services* (NPS).

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan faktor penghambat maupun pendukung dari pencegahan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Cilacap.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di Kabupaten Cilacap dengan situs penelitian berada di Dinas Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, khususnya pada unit Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Cilacap Tanpa Kekerasan (P2TP2A Citra). Teknik pemilihan informan yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling*. Pada penelitian ini, informan yang dinilai dapat dipercaya serta sesuai dengan fokus penelitian adalah Kepala Bidang Kesejahteraan dan Perlindungan Anak pada Dinas KB, PP dan PA Kabupaten Cilacap selaku Sekretaris P2TP2A Citra. Selain itu para pegawai di lingkungan unit P2TP2A Citra yang melakukan pendampingan pada para korban, akan turut dijadikan sebagai informan dalam penelitian.

Teknik pengambilan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Pengujian keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini

menggunakan kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) dengan menggunakan teknik triangulasi sumber. Pada penelitian ini, akan digunakan model analisis data milik Miles, Huberman, dan Saldana melalui pengumpulan data (*data collecting*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tangibles

a) Ketersediaan Jumlah Pegawai

Berdasarkan pengamatan di lapangan dan wawancara dengan informan, diketahui jika ketersediaan tenaga ahli yang ada di P2TP2A Citra masih belum memadai dalam proses layanan pencegahan yang dimiliki. Sehingga seringkali hal tersebut ikut menghambat proses pemberian layanan yang diberikan. Kondisi tersebut pada akhirnya membuat P2TP2A Citra seringkali harus melibatkan pihak ketiga sebagai lembaga penyedia tenaga ahli yang dibutuhkan untuk diperbantukan pada P2TP2A Citra.

Kondisi tersebut sesuai dengan pernyataan Edward III (1980), yang menyatakan bahwa salah satu variabel yang menentukan efektif atau berhasilnya organisasi adalah ketersediaan sumber daya manusia atau pegawai yang merupakan bagian dari variabel *Resources* (sumber daya). Kondisi yang terjadi pada P2TP2A Citra kemudian diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Shelma Janu Mahartiwi dan Ari Subowo (2018), pada penelitian tersebut diketahui jika sumber daya manusia yang terdapat pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang mengalami keterbatasan jumlah yang menyebabkan sering terjadinya *overlapping* dalam pembagian tugas.

Kondisi tersebut juga mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja dinas dalam melakukan penanganan kasus kekerasan di Kota Semarang.

b) Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan ES dan SR selaku informan diketahui jika telah terdapat beberapa sarana dan prasarana yang dapat digunakan P2TP2A Citra dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat, seperti adanya ketersediaan gedung sebagai kantor pelayanan dan juga sarana transportasi sebagai alat penjangkauan pelayanan. Selain itu, untuk dapat memaksimalkan kualitas pelayanan diperlukan adanya pengadaan fasilitas untuk beberapa jenis layanan guna mendukung upaya pencegahan yang dilakukan oleh P2TP2A Citra.

Kondisi tersebut sesuai dengan pernyataan Winarno (2012), yang menyatakan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana akan berpengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan. Hal tersebut sebagaimana yang tertera pada penelitian yang dilaksanakan Kartini (2017) yang berjudul “Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan tentang Puskesmas dan Dukungan Sarana Prasarana Terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja”.

c) Ketersediaan Anggaran

Tabel 1. Anggaran P2TP2A Citra Tahun Anggaran 2021

N o.	Kegiatan	Anggaran
1.	Fasilitasi Perlindungan Perempuan dan Anak Melalui P2TP2A Citra	100.000.000
2.	Peningkatan/Pembinaan Kapasitas Dan Jaringan Kelembagaan Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A)	65.000.000
Total		165.000.000

Meskipun anggaran sudah tersedia akan tetapi pada pelaksanaannya anggaran tersebut jika digunakan untuk kebutuhan P2TP2A Citra baik dari kegiatan perencanaan, pelaksanaan, operasional hingga kebutuhan lainnya masih belum mencukupi. Berdasarkan penjelasan yang disampaikan SR, KLS, N, dan ES selaku informan, dapat diketahui jika P2TP2A Citra sudah memiliki anggaran yang dialokasikan untuk layanan pencegahan dan penanganan kekerasan. Namun, dengan banyaknya jumlah masyarakat yang dilayani dan luasnya wilayah Kabupaten Cilacap membuat anggaran yang dimiliki belum mencukupi kebutuhan tugas P2TP2A Citra.

Kondisi tersebut serupa dengan yang dialami oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang yang tertuang dalam penelitian yang dikemukakan oleh Shelma Janu Mahartiwi dan Ari Subowo (2018), pada penelitian tersebut diketahui jika kurangnya anggaran mengakibatkan berbagai inovasi yang ingin dilakukan untuk mengefektifkan kebijakan perlindungan perempuan dan anak di Kota Semarang menjadi tidak memungkinkan untuk diterapkan. Selain itu anggaran yang dimiliki dirasa belum memenuhi kebutuhan di lapangan dikarenakan kenaikan jumlah kasus kekerasan yang setiap tahunnya tidak dapat diprediksi.

Reliability

a) Kemampuan Melakukan Analisis Atas Permasalahan

Melalui penjelasan yang disampaikan ES dan SR selaku informan, diketahui jika sejauh ini analisis yang dilakukan masih hanya menggunakan metode agregat data saja dan belum sampai pada analisis

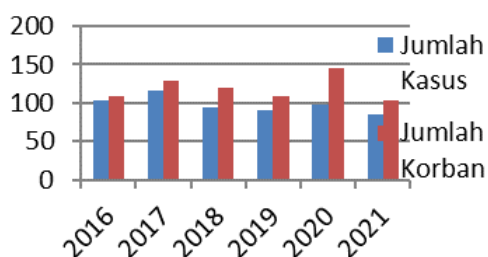
yang mendalam. Beberapa faktor yang saling berhubungan akhirnya menyebabkan kurang maksimalnya kemampuan P2TP2A Citra dalam melakukan analisis tersebut antara lain disebabkan oleh ketiadaan tenaga ahli dan kurangnya anggaran yang dimiliki. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan diketahui jika P2TP2A Citra belum memiliki tenaga ahli yang secara khusus bertugas melakukan analisis data berkaitan dengan permasalahan kekerasan di Kabupaten Cilacap. Kondisi tersebut terjadi karena untuk melakukan pengadaan pegawai baru memerlukan mekanisme yang tidak singkat karena harus diawali dengan terlebih dahulu mengajukan usulan pengadaan. Selanjutnya, apabila ingin melibatkan pihak ketiga sebagai analis data menjadi urung dilakukan mengingat terbatasnya anggaran yang dimiliki. Faktor lain yang turut berpengaruh adalah tidak berjalannya fungsi Bidang Penelitian dan Pengembangan yang dimiliki P2TP2A Citra.

Sedangkan berdasarkan pernyataan yang disampaikan Khairul Umam Noer (2019), diketahui jika upaya sosialisasi saja tidaklah cukup untuk menyelesaikan permasalahan kekerasan yang terjadi. Akan tetapi diperlukan adanya solusi yang sifatnya terstruktur dan menyeluruh untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

b) Kemampuan Organisasi Dalam Melaksanakan Layanan Pencegahan dan Penanganan Kasus Kekerasan

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan N dapat diketahui jika pada Kabupaten Cilacap perkembangan jumlah kasus kekerasan mengalami tren kenaikan. Walaupun pada beberapa tahun sempat terjadi penurunan jumlah kasus tetapi tidak signifikan karena

masih berada pada kisaran di atas 100 kasus. Hal tersebut pada akhirnya membuat Cilacap tetap dikategorikan sebagai daerah dengan jumlah kasus yang tinggi di tingkat provinsi. Jumlah Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Kabupaten Cilacap Tahun 2016-2021 terlihat pada diagram berikut ini:



Gambar 1. Diagram Jumlah Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Di Kabupaten Cilacap Tahun 2016-2021

Penyebab kasus kekerasan pada anak dan perempuan semakin marak terjadi di Kabupaten Cilacap ini juga beragam. Seperti yang disampaikan oleh KLS selaku Kasi Perlindungan Anak/Petugas Perlindungan P2TP2A Citra yang menyatakan bahwa:

“... Satu, kesadaran masyarakat untuk melaporkan terjadi itu semakin tinggi, yang kedua ini dengan adanya Pandemi Covid-19 anak-anak tidak dapat bersekolah, ekonomi yang sulit, maka kekerasan terhadap anak dan perempuan terjadi peningkatan karena anak-anak tidak melakukan kegiatan belajar mengajar disekolah, banyak di rumah”

Melalui pernyataan yang disampaikan oleh ES dan SR dapat diketahui jika selama ini kerjasama yang dilakukan P2TP2A Citra di bidang pencegahan masih belum berjalan secara maksimal. Sedangkan

pada kerjasama di bidang penanganan sudah berjalan lebih baik. Tidak maksimalnya kualitas pelayanan di bidang pencegahan P2TP2A Citra disebabkan oleh berbagai hambatan baik yang berasal dari dalam maupun luar organisasi. Hambatan-hambatan tersebut pada akhirnya menyebabkan penurunan kemampuan organisasi dalam melaksanakan pelayanan. Salah satunya adalah ketidakmampuan menjangkau semua sasaran pelayanan.

Dari penjelasan A selaku Sekdes Bulupayung dapat diketahui jika *stakeholder* di tingkat bawah dalam hal ini diwakili pemerintah desa sejatinya sangat terbuka dan mendukung apabila terdapat kerjasama dalam hal pencegahan kekerasan dengan P2TP2A Citra. Dengan adanya kerjasama lintas sektor maka program-program yang dikembangkan oleh P2TP2A Citra dapat terealisasi dengan optimal mengingat luasnya cakupan wilayah Kabupaten Cilacap.

Kondisi tersebut hampir serupa dengan penelitian yang dikemukakan oleh Khaerul Umam Noer (2019), pada penelitian tersebut diketahui jika kerjasama yang dilaksanakan P2TP2A Kota Depok dengan Dinas Pendidikan Kota Depok mengalami banyak kendala berkaitan dengan pencegahan kekerasan di lembaga pendidikan. Hal tersebut terjadi karena belum adanya kebijakan prioritas yang dibuat oleh Dinas Pendidikan Kota Depok dalam menyikapi kondisi Kota Depok yang memiliki permasalahan serius berkaitan dengan pemberantasan tindak kekerasan terhadap anak.

Sejauh ini kerjasama di bidang pencegahan yang dilaksanakan P2TP2A Citra sudah berjalan baik dengan *stakeholder* di tingkatan bawah seperti dengan unsur pemerintah desa, Forum Anak Cilacap

(Foraci), dan lainnya. Sehingga paling tidak dengan kerjasama yang dilakukan sampai sejauh ini saja terbukti sudah sangat membantu pencapaian kinerja pencegahan P2TP2A Citra.

Responsiveness

- a) Inisiatif Dalam Melakukan Pencegahan dan Penanganan Kasus Kekerasan

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan KLS dan ES informan dapat diketahui jika inisiatif yang ditunjukkan P2TP2A Citra dapat terlihat dari keterlibatan aktif P2TP2A Citra dalam mengembangkan jejaring kerjasama pada kelompok-kelompok masyarakat di desa seperti PKK. Selain itu juga ditandai dengan penyediaan *platform online* dan *offline* untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan P2TP2A Citra.

- b) Ketepatan Menentukan Strategi

Upaya pencegahan yang dilaksanakan P2TP2A Citra melalui kegiatan pelatihan membuat masyarakat merasa terbantu akan program dan layanan yang dilaksanakan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Cilacap Tanpa Kekerasan (P2TP2A Citra).

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh SM, A, dan C selaku informan dapat diketahui jika program pelatihan yang diselenggarakan P2TP2A Citra terbukti membantu pendidik selaku kelompok sasaran dalam memahami mekanisme pencegahan dan penanganan kasus kekerasan pada lingkungan unit layanan pendidikan dan masyarakat di desa. Hal ini dapat memaksimalkan pencapaian tujuan P2TP2A Citra untuk mempersiapkan dan mengembangkan kemampuan masyarakat dalam melakukan upaya

pencegahan dan penanganan kekerasan di tahap awal.

Assurance

- a) Sikap Petugas Dalam Memberikan Layanan

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan ES dan A dapat diketahui jika sikap yang ditunjukkan pegawai P2TP2A Citra dalam memberikan layanan sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap totalitas dan tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan layanan.

- b) Kesesuaian Antara Kemampuan Pegawai Dengan Fungsi/Tugas

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan ES dan N dapat diketahui jika pada P2TP2A Citra walaupun tidak semua pegawai memiliki latar belakang pendidikan yang linear dengan fungsi/tugas pencegahan kekerasan. Namun, pegawai P2TP2A Citra sudah pernah mendapatkan pelatihan Konvensi Hak Anak dan manajemen kasus. Selain itu juga terdapat pegawai yang secara pengalaman sudah pernah ikut melaksanakan layanan perlindungan anak.

- c) Terdapat Pedoman Pelaksanaan Pencegahan Dan Penanganan Kasus Kekerasan

Berdasarkan penjelasan SR yang kemudian diperkuat data terkait pedoman pelaksanaan pencegahan kekerasan, dapat diketahui jika P2TP2A Citra baru memiliki peraturan dan *SOP* yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan penanganan kekerasan. Sedangkan keberadaan peraturan dan *SOP* sebagai pedoman yang secara khusus dijadikan sebagai dasar rencana kerja di bidang pencegahan kekerasan masih belum ada.

Empathy

- a) Pelaksanaan Fungsi Pencegahan dan Penanganan Kasus Kekerasan Disertai Pemberian *Follow-Up* Secara Detail Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Karakteristik Masyarakat

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan ES yang kemudian diperkuat oleh pernyataan A dan SM selaku informan. Diketahui jika pada pelayanan yang dilaksanakan, P2TP2A Citra selalu melakukan layanan dengan totalitas dan juga disertai upaya menyesuaikan pemberian layanan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat yang beragam, baik dalam hal kepercayaan, budaya, dan istiadat masyarakat setempat. Upaya tersebut dimaksudkan untuk membuat masyarakat terbiasa dengan kehadiran P2TP2A Citra dengan begitu masyarakat akan lebih terbuka dalam menerima layanan yang diberikan.

- b) Terbuka Atas Kritik Dan Saran

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan SR dan ES diketahui jika P2TP2A Citra telah menyediakan kanal untuk menampung kritik dan saran masyarakat baik dalam bentuk *online* ataupun *offline* yang dapat diakses secara bebas oleh masyarakat. Selain itu pegawai juga memiliki sikap yang terbuka atas kritik dan saran yang disampaikan masyarakat.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Pencegahan dan Penanganan Kasus Kekerasan

a) Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam pemberian layanan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan yang dilaksanakan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan

dan Anak Cilacap Tanpa Kekerasan (P2TP2A Citra), antara lain:

1. Kesadaran

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan ES, A, A dan C dapat disimpulkan jika dalam melaksanakan layanan, petugas P2TP2A Citra sudah menunjukkan dedikasi, tanggungjawab, dan loyalitas yang terbukti dengan adanya penilaian yang baik dari masyarakat. Selain dari segi aparatur pemerintah, tingginya kasus kekerasan yang dilaporkan menunjukkan jika sudah mulai terciptanya kesadaran di diri masyarakat terhadap kasus kekerasan dan kepedulian bahwa korban perlu dilindungi serta mendapat bantuan.

2. Aturan

Berdasarkan penjelasan ES dan N dapat disimpulkan jika pelaksanaan pelayanan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan yang dilaksanakan oleh P2TP2A Citra telah memiliki dasar aturan yang jelas. Pernyataan tersebut selanjutnya dapat dibuktikan dari ketersediaan produk peraturan seperti Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap No. 9 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak dan Surat Keputusan Bupati Cilacap No. 465.2/228/26 Tahun 2017 tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kabupaten Cilacap.

b) Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pemberian layanan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan yang dilaksanakan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Cilacap Tanpa Kekerasan (P2TP2A Citra), antara lain:

1. Organisasi

Faktor ini berfungsi untuk mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur, pembagian

tugas, pengaturan kerjasama, hierarki pertanggungjawaban dan mekanisme kerja untuk mampu menghasilkan layanan yang memadai. Berdasarkan penjelasan tersebut untuk mengetahui proses kerjasama yang terdapat pada P2TP2A Citra. Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh ES dan SR dapat diketahui bahwa proses kerjasama yang dilaksanakan oleh P2TP2A Citra sudah mulai berjalan dengan cukup baik pada kerjasama di bidang penanganan akan tetapi memang belum berjalan maksimal utamanya adalah kerjasama di bidang pencegahan.

2. Kemampuan dan Keterampilan

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh ES, SR, dan N dapat diketahui jika petugas P2TP2A Citra sudah memiliki kemampuan yang didapatkan melalui pelatihan ataupun pengalaman melakukan penanganan kasus kekerasan. Selanjutnya, faktor kemampuan dan keterampilan juga turut dipengaruhi dengan kesesuaian antara kemampuan dengan beban tugas pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam pencegahan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Cilacap sudah berjalan dengan cukup baik khususnya pada bidang penanganan kasus kekerasan. Akan tetapi pada layanan bidang pencegahan belum dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal ini tampak dari lima indikator yang dikaji, terdapat tiga indikator yang belum baik. Ketiganya adalah *tangibles*, *reliability* dan *assurance*. Adapun dua indikator yang sudah baik adalah *responsiveness* dan *empathy*.

Selanjutnya, faktor pendukung dalam pemberian layanan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Cilacap Tanpa Kekerasan (P2TP2A Citra) yaitu kesadaran dan aturan, sedangkan faktor penghambatnya yaitu, organisasi, kemampuan dan keterampilan.

REFERENSI

- Erawati, Irma, Muhammad Darwis, dan Muh.Nasrullah. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallanga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1), 13-18.
- Fadlurrahman, Lalu. (2014). Kinerja Implementasi Kebijakan Penanganan Perempuan Korban Kekerasan. *Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik*, 18(2), 161-184.
- Galistya, Theresia Mutiara. (2019). Kekerasan Terhadap Perempuan dan Perceraian dalam Perspektif Pemberdayaan Perempuan. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 21(1), 19-27.
- Ibrahim, Laura Fitriani, Ginung Pratidina, dan G. Goris Seran. (2019). Implementasi Program Pemberdayaan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Kota Bogor. *Jurnal Governansi*, 5(1), 89-97.
- Kartini, Wiati. (2017). Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Tentang Puskesmas Dan Dukungan Sarana Dan Prasarana Terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja. *Jurnal Publik*, 11(2), 146-156.
- Mirani, Swati, Parveen Pannu, dan Charru Malhotra. (2014). Empowering Women Through ICTs: Cyber Campaigns On Violence Against Women In India.

- The Indian Journal Of Public Administration*, 60(3), 679-695.
- Mahartiwi, Shelma Janu, Ari Subowo. (2018). 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 Fasilitasi Perlindungan Perempuan Dari Tindakan Kekerasan). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(2).
- Nizarwati, Intan. (2012). Bentuk Penanganan Kekerasan Perempuan oleh Pemerintah dan Relasinya dengan P2TP2A di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Politik Muda*, 2(1), 84-95.
- Noer, Khaerul Umam. (2019). Mencegah Tindak Kekerasan Pada Anak Di Lembaga Pendidikan. *SAWWA: Jurnal Studi Gender*, 14(1), 47-66.
- Nuradhawati, Rira. (2018). Peran Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dalam Pendampingan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) di Kota Cimahi. *Jurnal Academia Praja*, 1(1), 149-184.
- Wahyuni, Sri, S. Sjamsudin, A. Hakim, dan C. Saleh. (2018). Integrated Service Model Of Protection For Victims Of Violence Against Women And Children. *International Journal Of Humanities, Religion, And Social Science*, 2(8), 26-32.
- Widodo, Nurdin. (2016). Rencana Tindak Lanjut Dalam Penanganan Kekerasan Terhadap Anak. *Jurnal Sosio Informa*, 2(3), 259-272.
- Winarti, Unggul, Paulus Israwan Setyoko, dan Swastha Dharma. (2016). Kualitas Pelayanan Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Kartika Kabupaten Kebumen. *Journal Of Public Policy And Management Inquiry*, 1(1), 84-102.
- Edwards III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC : Congressional Quarterly Press (C.Q. Press).
- Handyaningrat. (2005). *Manajemen Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, Adam Indrajaya. (2002). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pamboran.
- Nugroho, Riant. (2008). *Gender Dan Administrasi Publik*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2005). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, Dan Study Kasus*. Yogyakarta: CAPS).