

STUDI TENTANG KINERJA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) ODAH ETAM KALTIM DALAM MENANGANI KEKERASAN DALAM RUMAH TANGGA DI KOTA SAMARINDA

WINDA KHAIRUDDIN¹

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menangani Kekerasan dalam Rumah Tangga di Kota Samarinda dan faktor apa saja yang menjadi kendala kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menangani Kekerasan dalam Rumah Tangga di Kota Samarinda.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara library research dan field work research yaitu observasi, wawancara langsung dengan responden dan penelitian arsip-arsip serta dokumen yang ada pada P2TP2A Odah Etam. Sumber data diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif, yaitu analisis data yang mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh, kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya, yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data (data reduction), penyajian data (data display) dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menngani Kekerasan dalam Rumah Tangga di Kota Samarinda sudah cukup baik antar lembaga dan klien yang ditangani agar adanya koordinasi yang baik sehingga kinerja menjadi maksimal.

Kata Kunci : Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A), Kekerasan dalam Rumah Tangga

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : ahez.khair@yahoo.co.id

Pendahuluan

Keluarga merupakan institusi terkecil dalam masyarakat yang berpengaruh besar terhadap keberhasilan pembangunan bangsa. Hal ini terkait erat dengan fungsi keluarga sebagai wahana pembentukan sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu keluarga harus dibangun menjadi keluarga-keluarga yang sehat, sejahtera, maju dan mandiri yang dalam konteks ini diterjemahkan secara singkat sebagai keluarga sejahtera. Keluarga yang sejahtera, dengan demikian, tentu menjadi dambaan setiap orang untuk mencapainya.

Negara berpandangan bahwa segala bentuk kekerasan, terutama kekerasan dalam rumah tangga adalah pelanggaran hak asasi manusia dan kejahatan terhadap martabat kemanusiaan serta bentuk diskriminasi. Pandangan Negara tersebut didasarkan pada Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28, beserta perubahannya. Pasal 28G ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa "Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang berada dibawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi". Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyatakan bahwa "Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan". Kekerasan terhadap perempuan telah menjadi kecemasan bagi setiap Negara di dunia, seperti halnya di Indonesia yang mana Indonesia menyandang predikat buruk karena pelanggaran terhadap hak-hak asasi manusia, yang salah satu diantaranya adalah hak-hak perempuan. Perkembangan dewasa ini menunjukkan bahwa tindak kekerasan secara fisik, psikis, seksual, dan penelantaran rumah tangga pada kenyataannya terjadi, terutama terhadap perempuan dan anak-anak, sehingga dibutuhkan perangkat hukum yang memadai untuk menghapus kekerasan dalam rumah tangga. Hal demikian tidak sesuai dengan UU No.1 Tahun 1947 yang mana perkawinan ialah Ikatan Lahir Batin antara seorang Pria dan Wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk Keluarga (Rumah Tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.

Perjuangan untuk keadilan gender bagi perempuan membutuhkan waktu yang cukup panjang. Dimulai dari konferensi perempuan sedunia yang diselenggarakan pada waktu peringatan Tiga Dasa Warsa PBB pada Tahun 1975, yang juga ditetapkan sebagai tahun Internasional Perempuan. Konvensi PBB mengenai penghapusan segala bentuk diskriminasi terhadap perempuan (*Conferensi on the Elimination All of Forums Of Discrimination Againts Woman*) CEDAW 1979 dan Indonesia telah meratifikasi konvensi tersebut melalui UU No. 7 Tahun 1984, dengan demikian Negara peserta konvensi tidak membenarkan diskriminasi terhadap perempuan dari segala bentuk. Salah satu hal penting yang menjadi perhatian serius oleh pemerintah pada era reformasi

adalah masalah Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT), yaitu kekerasan yang terjadi dalam lingkup rumah tangga. Ditetapkannya Undang- Undang nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga. Undang-Undang ini dapat dijadikan sebuah perangkat hukum yang memadai, yang didalamnya antara lain mengatur mengenai pencegahan, perlindungan terhadap korban dan penindakan terhadap perilaku KDRT, dengan tetap menjaga keutuhan demi keharmonisan keluarga .

Ketegangan maupun konflik antara suami dan istri maupun orang tua dengan anak merupakan hal yang wajar dalam sebuah keluarga atau rumah tangga. Tidak ada rumah tangga yang berjalan tanpa konflik namun konflik dalam rumah tangga bukanlah sesuatu yang menakutkan. Hampir semua keluarga pernah mengalaminya. Yang mejadi berbeda adalah bagaimana cara mengatasi dan menyelesaikan hal tersebut. Keutuhan dan kerukunan rumah tangga dapat terganggu jika pengendalian diri tidak dapat dikontrol, yang pada akhirnya dapat menjadi Kekerasan Dalam Rumah Tangga yang mana muncul sebuah permasalahan baru ketidakamanan dan ketidakadilan terhadap orang yang berada dalam lingkup rumah tangga tersebut.

Di Provinsi Kalimantan Timur yang ingin melaporkan kasus kekerasan yang dialami ibu rumah tangga masih relatif sedikit masih sedikit. Tidak semua korban kekerasan teradap perempuan mau ataupun menyatakan keluhanya kepada orang lain, apalagi melapor kepada pihak berwajib. Kemudian, Bukan tidak hanya karena ingin menyatakan keluhanya terhadap orang lain, tetapi masyarakat masih tidak tahu akan Undang-Undang yang mengatur tentang KDRT. Dengan masalah tersebut maka pemerintah Kalimantan Timur memiliki komitmen untuk melindungi rakyatnya dari praktek yang tidak bertanggung jawab serta berupaya untuk mencegahnya dengan berbagai program dan kebijakan.

Oleh karena itu , Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Kalimantan Timur yang berdiri pada 1 Juni 2009 dan dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Kalimantan Timur Nomor : 263/K.363/2009 .

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak merupakan wadah penyelenggaraan pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan , meliputi pelayanan informasi, konsultasi psikologis, dan hukum , pendamping dan advokasi, serta pelayanan medis dan rumah aman (*Shelter*). Berdasarkan pengamatan, data laporan P2TP2A data kasus KDRT dari tahun 2009 - 2012, sejumlah 75 Kasus Yang ditangani, tetapi dalam perjalanan tahun 2009- 2010 data kasus yang selesai ditangani 11 dan 10 kosultasi , 2011 dari 30 kasus KDRT hanya 18 yang terselesaikan, kemudian 2012 dari 24 kasus KDRT yang terselesaikan 18 kasus .

Banyaknya masalah kasus KDRT dikarenakan kurangnya sosialisasi Undang-Undang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga No 23 Tahun 2004 . kemudian masih banyaknya masyarakat yang tidak melaporkan kasus kekerasan dalam rumah tangga yang mana mereka berpikiran bahwa urusan

keluarga adalah urusan intern yang tidak perlu dicampuri oleh orang lain dan malu untuk diketahui oleh orang lain sehingga tidak melaporkan ke pihak berwajib. Kemudian SDM dan fasilitas yang minim menjadi penghambat kerja sebuah organisasi, dan masih adanya kasus yang tidak tuntas ditangani. Maka berdasarkan latar belakang terhadap permasalahan tersebut di atas penulis tertarik untuk mengetahui lebih mendalam mengenai permasalahan yang sebenarnya tentang “Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam Menangani Kekerasan Dalam Rumah Tangga di kota Samarinda”

Kerangka Dasar Teori

Organisasi

Menurut Robbins (dalam Sobirin, 2007 :5) menjelaskan bahwa organisasi adalah unit sosial yang sengaja didirikan untuk jangka waktu yang relative lama beranggotakan dua orang atau lebih yang bekerja bersama-sama dan terkoordinasi, mempunyai pola kerja tertentu yang terstruktur, dan didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam Wursanto (2005 : 53) secara sederhana organisasi memiliki tiga unsur, yaitu ada orang-orang, ada kerjasama, dan ada tujuan bersama. Tiga unsur organisasi tidak berdiri sendiri-sendiri, akan tetapi saling kait atau saling berhubungan sehinggamerupakan suatu kesatuan yang utuh.

1. *Man* (Orang-Orang)

Dalam kehidupan organisasi atau kelembagaan sering disebut dengan istilah pagawai atau *Personnel*.

2. Kerjasama

Yang dimaksud dengan kerjasama adalah suatu perbuatan bantu-membantu atau suatu perbuatan yang dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama.

3. Tujuan Bersama

Tujuan merupakan arah atau sasaran yang dicapai. Tujuan menggambarkan tentang apa yang akan dicapai, yang akan dicapai, yang diharapkan. Tujuan merupakan akhir tentang apa yang harus dicapai melalui prosedur, program, pola (*budgeting*), dan peraturan-peraturan (*regulation*) yang telah ditetapkan.

Kinerja

Mahsun (2006:25) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian hasil pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategi planning organisasi.

Pengukuran Kinerja

Dwiyanto (2008 : 50-51) menyebutkan bahwa indikator-indikator atau kriteria-kriteria organisasi publik adalah :

1. *Productivity* (Produktivitas)

Adalah Konsep Produktivitas tingkat efisiensi, tetapi juga evektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio input dan output.

2. *Kualitas Layanan*

Adalah cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. *Responsiveness* (Responsivitas)

Adalah kemampuan organisasi mengenali untuk kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. *Responsibility* (Responsibilitas)

Adalah menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

5. *Accountability* (akuntabilitas)

Adalah ukuran beberapa kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan & Anak (P2TP2A)

Odah Etam

P2TP2A adalah Lembaga Masyarakat yang memberikan kontribusi terhadap pemberdayaan perempuan dan anak dalam rangka mewujudkan Kesetaraan dan Keadilan Gender (KKG) melalui pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan (sumber : Profil P2TP2A)

Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT)

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, “kekerasan” diartikan dengan perih yang bersifat, berciri keras, perbuatan seseorang yang menyebabkan cedera atau matinya orang lain, atau menyebabkan kerusakan fisik. Dengan demikian, kekerasan merupakan wujud perbuatan yang lebih bersifat fisik yang mengakibatkan luka, cacat, sakit atau unsur yang perlu diperhatikan adalah berupa paksaan atau ketidakrelaan pihak yang dilukai.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Pasal 1 disebutkan: Kekerasan dalam rumah tangga adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan, yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, psikologis dan/atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan pemaksaan atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dan lingkup rumah tangga.

Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional merupakan tahapan dalam memberikan batasan dalam suatu istilah atau konsep yang diperlukan dalam penelitian ini. Pembatasan

pengertian tersebut akan mempermudah penulis dalam pemahaman dan juga untuk membatasi ruang lingkup penulis.

Berdasarkan dengan penelitian ini, penulis mencoba untuk mendefinisikan konsepsional adalah suatu deretan kata-kata yang menggambarkan peristiwa yang dapat berdasarkan pada penelitian ilmiah. Definisi konsepsional merupakan tahap pemberi batasan pengertian mengenai suatu istilah yang diperlukan dalam penelitian. Berdasarkan penelitian ini penulis mencoba untuk mendefinisikan konsepsional dari :

1. P2TP2A: Wadah Pelayanan Terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan, yang meliputi pencegahan, penyelenggaraan berupa pelayanan rehabilitasi kesehatan, rehabilitasi sosial dan bantuan hukum.
2. Kinerja : Hasil aksi dari gambaran suatu pencapaian kerja yang sesuai visi dan misi organisasi dengan target yang diharapkan sebelumnya.
3. Kinerja P2TP2A : Hasil kerja dari penyelenggaraan pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan yang mana sesuai visi dan misi P2TP2A dengan target yang diharapkan sebelumnya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, penulis menggunakan penelitian deskriptif, yakni suatu metode dalam meneliti suatu obyek, suatu sistem pemikiran atau suatu kilas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Menurut Arikunto (2002 : 234) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah.

Fokus Penelitian

Dengan fokus yang akan dilakukan dalam penelitian ini mengenai kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menangani Kekerasan dalam Rumah Tangga, dari pengukuran kinerja Dwiyanto (2008 :50-51) yang menjadi fokus penelitian yaitu :

1. Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menangani Kekerasan dalam Rumah Tangga dengan sub fokus :

- a. Produktivitas : Pencapaian Hasil sesuai yang diharapkan dari kegiatan yang dilakukan P2TP2A dalam menangani kasus KDRT
 - b. Kualitas Layanan : Dilihat dari sumber daya manusia dan kepuasan Pelayanan yang diberikan kepada Korban KDRT
 - c. Responsivitas (daya Tanggap) : Kemampuan P2TP2A mengenali kebutuhan Korban KDRT
 - d. Responsibilitas : ukuran pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar . Merujuk pada Persesuaian pelaksanaan kinerja organisasi dengan prosedur pelaksanaan kerja P2TP2A dengan prosedur dan tata kerja yang berlaku.
 - e. Akuntabilitas : Persesuaian penanganan kegiatan P2TP2A dengan yang diharapkan sesuai target pertanggungjawaban
2. Faktor penghambat dan faktor pendukung kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan & Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menangani kekerasan dalam rumah tangga.

Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian ini adalah di sekretariat Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM di Samarinda , Jl. Dewi Sartika No. 13 samarinda.

Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling yaitu *Purposive Sampling* sehingga yang menjadi *key informan* adalah Ketua Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam dan Informan lainnya adalah Anggota Bidang- Bidang P2TP2A : (1). Bidang Pendamping dan Advokasi (2). Bidang Pelayanan dan Pemulihan (3) Bidang Pendidikan, Kajian, dan Penelitian . *Snow Ball Sampling* yaitu penarikan sample secara bola salju. Penarikan sample pola ini dilakukan dengan menentukan sample pertama. Sampel berikutnya ditentukan berdasarkan informasi dari sample pertama, sample ketiga ditentukan berdasarkan informasi dari sample kedua, dan seterusnya sehingga jumlah sample semakin besar, seolah-olah terjadi efek bola salju. Yang mana informan adalah korban pelapor kasus Kekerasan dalam Rumah Tangga.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data-data yang akurat, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*) yaitu memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data, dengan mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi yang berhubungan dengan penelitian ini..

2. Penelitian lapangan (*Field Work Research*) yaitu kegiatan penelitian yang penulis lakukan dengan jalan berhadapan langsung dengan objek yang diteliti di lapangan meliputi :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung dilapangan mengenai keadaan dan kondisi objek penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.
 - b. Wawancara, yaitu mengadakan Tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung.
 - c. Dokumentasi yaitu Pengambilan sebuah data melalui dokumen-dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

Teknik Analisis Data

Berdasarkan yang dikemukakan oleh B. Milles dan A. Michael Huberman (2007 : 16-20) analisis terdiri dari tiga hal utama alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi . Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif kualitatif yang meliputi :

1. Pengumpulan data
Pengumpulan data adalah data pertama atau data mentah dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi data
Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian, pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.
3. *Data Display* atau Penyajian data
Adalah sebagai sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dan akan paham atas penyajian-penyajian tersebut.
4. *Concution Drawing* atau menarik kesimpulan
Menarik kesimpulan yaitu dari permulaan pengumpulan data, proses mencari arti benda- benda , mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin terjadi, sebab akibat dan proposi penelitian . kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak di Kota Samarinda. Jl. Dewi Sartika No.13

Gambaran Umum Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) merupakan Lembaga Masyarakat yang memberikan kontribusi terhadap pemberdayaan perempuan dan anak dalam rangka mewujudkan kesetaraan dan keadilan gender melalui pelayanan terpadu dan anak yang menjadi korban kekerasan.

Visi dan Misi P2TP2A Odah Etam

Visi P2TP2A adalah Terwujudnya perempuan dan anak di Provinsi Kalimantan Timur sebagai warga Negara yang bermartabat dan terhormat sesuai dengan Hak Asasi Manusia.

Misi P2TP2A adalah :

1. Memberikan pelayanan yang meliputi informasi, pelayanan, pendampingan psikologis, sosial dan advokasi hukum terhadap perempuan dan anak;
2. Membangun komitmen dan gerakan bersama untuk mencegah, menghapus kekerasan dan trafficking terhadap perempuan dan anak;
3. Menjadikan P2TP2A Sebagai basis pemberdayaan perempuan dan anak secara preventif, kuratif, rehabilitative dan promotif.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Studi Tentang Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menangani Kekerasan dalam Rumah Tangga di Kota Samarinda. Adapun fokus dari penelitian ini :

Kinerja pusat pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menangani Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Kota Samarinda.

Ada 5 indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja menurut Dwiyanto (2008: 50-51) yaitu Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas (daya tanggap), responsibilitas, dan akuntabilitas.

Adapun temuan yang didapatkan dalam penelitian mengenai Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dalam menangani KDRT di Kota Samarinda adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio *Input* dan *Output*. Produktivitas dilihat dari pengembangan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan mengartikan produktivitas pencapaian hasil yang diharapkan. P2TP2A membuat bidang-bidang untuk penanganan kasus tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak termasuk KDRT maka P2TP2A terbagi dalam 4 bidang , yaitu : bidang pendamping dan advokasi, bidang pelayanan dan pemulihan, bidang pendidikan, kajian, dan penelitian. Dan bidang penguatan jaringan, informasi, dan dokumentasi. Untuk pencapaian hasil, P2TP2A Memperhatikan

peran sebagai lembaga masyarakat, dan upaya P2TP2A untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam menangani kasus KDRT P2TP2A berupaya melakukan kerjasama dan pendekatan ke Instansi terkait dalam penanganan kasus, dan mendampingi *klien* atas kasus yang menimpanya seperti penyelesaian tindakan hukum kepada pihak-pihak terkait serta lembaga-lembaga peradilan, dan kejaksaan serta pendampingan medis bagi *klien* yang perlu mendapatkan tindakan medis di Rumah Sakit dan memberikan konsultasi baik konsultasi sosial maupun psikologis terhadap *klien*. Dilihat dari upaya P2TP2A, pada prakteknya P2TP2A sudah menjalankan kerja yang sesuai dengan Undang - Undang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga dan sesuai Visi Misi Organisasi dalam menangani kasus KDRT di Kota Samarinda. Seperti dikatakan di awal, produktivitas pencapaian hasil kerja sesuai yang diharapkan tentunya seperti tujuan organisasi , maka dilihat dari teori dan hasil lapangan P2TP2A telah menjalankan VISI MISI sesuai dengan yang diharapkan dengan upaya- upaya tersebut bahwa jelas produktivitas Kinerja berjalan baik.

2. Kualitas Layanan

Terkait mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Pandangan negatif yang berbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Berhubungan dengan kualitas layanan, Sumber Daya Manusia merupakan salah satu penunjang kualitas sebuah layanan. SDM dalam menangani kasus KDRT merupakan hal terpenting, karena SDM merupakan penggerak dalam penanganan kasus ataupun pemberi layanan, sehingga volum SDM di P2TP2A dapat berpengaruh di dalam penanganan kasus-kasus yang ada khususnya KDRT.

P2TP2A memiliki SDM yang minim untuk menyelesaikan sebuah kasus, tetapi dari perjalanannya bahwasanya P2TP2A mampu melayani ataupun menangani kasus dengan baik. SDM kurang tetapi secara kualitas P2TP2A mampu menjalankan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

Selanjutnya adalah penyelenggaraan terhadap korban. Korban KDRT berhak mendapatkan penyediaan Aparat tenaga kesehatan, pekerja sosial, dan bimbingan rohani, berdasarkan Undang-Undang Nomor.23 Tahun 2004 dalam pasal 10. Segala pelayanan terhadap korban KDRT. Dari teori dan hasil lapangan dapat disimpulkan P2TP2A sudah melakukan pelayanan dengan baik hal itu terbukti dengan kepuasan *klien* / korban dalam menerima pelayanan ataupun penanganan kasus yang dialami. Secara praktek kinerja P2TP2A dalam penyelenggaraan pelayanan sudah memiliki kualitas layanan yang cukup baik, walaupun SDM yang menjadi penggerak pelayanan sangat minim, akan tetapi tidak mengurangi bahwa SDM di P2TP2A berkualitas. Tetapi di sisi lain P2TP2A Perlu lebih memperhatikan Koordinasi dan komunikasi antara Lembaga P2TP2A sendiri dengan *Klien*.

3. Responsivitas (Daya Tanggap)

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Konsep kepastian mengarah pada pertanggungjawaban organisasi publik dalam memberikan layanan kepada *klien*/korban. Respon yang diterapkan P2TP2A adalah daya tanggap P2TP2A dalam menangani kasus-kasus yang ada dalam memenuhi kebutuhan *klien*/korban.

Sikap respon dari P2TP2A adalah dilihat dari memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan *klien*/korban. Rata-rata korban kasus KDRT adalah perempuan yang memiliki ketergantungan hidup terhadap suami, misalnya dalam urusan materi (uang), jadi P2TP2A memberikan sebuah pelatihan yang bisa memberikan keterampilan terhadap korban untuk membuat usaha sendiri seperti pelatihan yang berhubungan dengan keterampilan perempuan. Selain itu P2TP2A berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan *klien* sehingga memberi kepuasan tersendiri bagi *klien* korban KDRT. Dilihat dari teori yang menyatakan responsivitas kemampuan organisasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, dengan P2TP2A yang telah memberikan pelatihan keterampilan perempuan menunjukan bukti bahwa P2TP2A sudah cukup tanggap dalam melayani dan menangani kasus KDRT sesuai dengan kebutuhan *klien*/korban. Tetapi tidak lepas dari itu P2TP2A perlu lagi meningkatkan upaya-upaya agar *klien* lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

4. Responsibilitas

Responsibilitas berhubungan dengan sejauh mana organisasi publik melaksanakan kegiatannya sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sebagai kebijakan organisasi.

Jadi responsibilitas dari P2TP2A adalah kemampuan P2TP2A dalam tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan prosedur standar operasional (SPO) agar terwujudnya yang sesuai dengan proses yang tertuang pada Standar Pelayanan Minimum, dalam Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010. Tetapi P2TP2A tidak memberikan segala pelayanan, karena P2TP2A memberikan pelayanan terhadap *klien*/korban hanya sesuai kebutuhan yang diperlukan *klien*.

Dari proses SPM sudah berjalan dengan baik tetapi dari fasilitas kantor belum memenuhi SPM tetapi dari prosedur kelembagaan belum adanya MoU (*Memorandum of Understanding*) dengan lembaga terkait dalam memberikan pelayanan. Secara kerja sudah terbentuk kerjasama tetapi secara tertulis belum ada. Hal tersebut menunjukkan bahwa P2TP2A belum adanya MoU secara tertulis sehingga ada acuan yang jelas tentang pekerjaan antara kedua lembaga dan pekerjaan akan berjalan lebih baik dan maksimal.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Seberapa besar kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan petunjuk pelaksana yang menjadi dasar dan memberikan peayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakat.

Akuntabilitas P2TP2A dapat diartikan kesesuaian penyelenggaraan kasus KDRT dengan petunjuk pelaksanaan yang berdasarkan Standar Operasional dan tanggung jawab. Dari perjalanan penyelenggaraan adanya ketidak sesuaian. P2TP2A selalu berusaha untuk menuntaskan Kasus sesuai prinsip organisasi, tetapi faktor yang menjadi penghambat adalah dari korban pihak korban yang tidak memberikan informasi lagi untuk penanganan kasus, sehingga putus koordinasi dan juga ada faktor tidak adanya alat bukti misalnya saksi kunci tidak ada, hanya ada saksi pendukung sehingga proses penanganan kasus tidak maksimal. Hal ini sudah pasti penyelenggaraan penanganan kasus tidak sesuai dengan yang diharapkan karena objek utama adalah korban/ *klien* dari pihak P2TP2A tidak bisa meneruskan jika korban sudah tidak ingin meneruskan kasus, dari jumlah kasus KDRT yang ditangani P2TP2A , data kasus yang terselesaikan hanya 47 Kasus dari 75 jumlah kasus yang masuk di P2TP2A yaitu pada tahun 2009 – 2010 dari 21 jumlah kasus yang masuk hanya 11 kasus yang terselesaikan dan 10 kasus hanya sekedar konsultasi. Pada tahun 2011 jumlah kasus yang masuk 30 kasus hanya 18 kasus yang selesai di tangani 12 kasus tidak terselesaikan. Kemudian pada tahun 2012 dari 24 kasus, 18 kasus yang terselesaikan dan 6 kasus yang tidak tuntas diselesaikan. Dalam Akuntabilitas P2TP2A dalam tugas penanganan kasus KDRT sudah pasti penyelenggaraan penanganan kasus tidak sesuai dengan yang diharapkan karena objek utama adalah korban/ *klien* dari pihak P2TP2A tidak bisa meneruskan jika korban sudah tidak ingin meneruskan kasus.

Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menangani Kekerasan dalam Rumah Tangga di Kota Samarinda

1. Penghambat

Dalam suatu kerja jika ingin mendapatkan sebuah pencapaian maka perlu memperhatikan juga faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja, sehingga penyimpangan terhadap pekerjaan sesuai yang diharapkan. Menurut Keith (dalam Mangkunegara 2005 : 13) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dari kemampuan potensi dan sedangkan faktor motivasi (*motivation*) mengartikan sikap, situasi kerja dilingkungan organisasinya. Situasi diartikan pula dengan salah satunya adalah fasilitas kerja.

P2TP2A Odah Etam menjadikan Fasilitas adalah salah satu faktor penghambat kinerja. Fasilitas di P2TP2A yang minim bisa berdampak pada proses penanganan kasus yang ditangani.

Kemudian, Sumber Daya Manusia. Menurut Simamora (dalam Mangkunegara 2005 :14), kinerja (*performance*) dipengaruhi 3 faktor, yaitu Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi. Sedangkan faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi. Kemudian faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, dan penghargaan, struktur, *job design*.

Berbicara salah satu dari faktor organisasi, salah satunya adalah sumber daya. P2TP2A menjalankan tugas dan fungsinya dengan volume SDM yang mini, karena pengurus tidak semua bisa *Stand By* di kantor. Sehingga SDM menjadi salah satu faktor penghambat kinerja P2TP2A dalam menangani kasus KDRT di Kota Samarinda.

2. Pendukung

Komitmen memiliki peranan penting terutama pada kinerja seseorang atau sebuah organisasi ketika bekerja, komitmen merupakan sebuah acuan dan dorongan yang membuat organisasi lebih bertanggung jawab sebagai kewajibannya. Kinerja P2TP2A Odah Etam dapat berjalan dengan baik dengan adanya komitmen. Hal ini disertai dengan komitmen para pengurus untuk tetap memberikan pelayanan terbaik untuk *klien* / korban KDRT. komitmen merupakan Faktor pendukung dari kinerja P2TP2A Odah Etam.

Penutup

Berdasarkan perumusan masalah penelitian yaitu bagaimanakah kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menangani Kekerasan dalam Rumah Tangga di Kota Samarinda, jika dilihat dari indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja dari Dwiyanto (2008:51-52) yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas maka dapat dikatakan bahwa kinerja P2TP2A Odah Etam KALTIM dalam menangani KDRT di Kota Samarinda sudah cukup baik.

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan mengenai kinerja P2TP2A Odah Etam KALTIM dalam menangani KDRT di Kota Samarinda, Sesuai Fokus yang pertama yaitu Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menangani Kekerasan dalam Rumah Tangga di Kota Samarinda yaitu Produktivitas P2TP2A Odah Etam KALTIM sudah baik. Dilihat dari peran dan upaya yang dilakukan P2TP2A agar penanganan sesuai penanganan KDRT dan menjalankan sesuai dengan tujuan organisasi. Sehingga dilihat dari prakteknya P2TP2A sudah menjalankan pekerjaan sesuai dengan Visi Misi organisasi dan Undang Undang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga, Kualitas Layanan P2TP2A Odah Etam KALTIM

dilihat dari SDM yang ada walaupun secara kuantitas sedikit tapi dapat melayani *klien* dengan baik. Hal itu dilihat dari layanan yang diberikan oleh P2TP2A kepada *Klien* dari fasilitas berupa konseling, rumah aman, medis, dan bimbingan rohani serta rasa aman dan kenyamanan yang diberikan P2TP2A kepada *klien*. Secara garis besar Kualitas Layanan sudah baik Hanya saja perlu koordinasi dan komunikasi dari P2TP2A dan *Klien* bisa lebih dijaga, Responsivitas P2TP2A Odah Etam KALTIM sudah cukup tanggap dalam melayani dan menangani kasus KDRT sesuai dengan kebutuhan *klien*/korban dilihat dari daya tanggap P2TP2A memberikan segala fasilitas dan keutuhan yang diperlukan *klien*, dan kepedulian P2TP2A untuk memberikan pelatihan keperempuanan kepada korban yang memiliki ketergantungan hidup terhadap suami, Responsibilitas P2TP2A Odah Etam KALTIM dari proses SPM sudah berjalan dengan baik, tetapi jika dilihat dari prosedur kelembagaan belum adanya MoU dengan lembaga terkait dalam memberikan secara kerja sudah terbentuk kerjasama tetapi secara tertulis belum ada, Dan Akuntabilitas dilihat dari persesuaian penanganan kegiatan P2TP2A dengan yang diharapkan sesuai dengan target dengan petunjuk pelaksanaan yang berdasarkan standar operasional. Dilihat Dari perjalanannya tidak semua kasus yang ditangani selesai/tuntas. Dikarenakan adanya ketidak sesuaian dengan kesepakatan yang mana *klien* memutuskan sepihak perkara, sehingga penyelenggaraan kasus tidak sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian fokus yang kedua yaitu Faktor penghambat dan pendukung kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam KALTIM dalam menangani Kekerasan dalam Rumah Tangga di Kota Samarinda

Ada beberapa yang mempengaruhi kinerja P2TP2A Odah Etam KALTIM dalam menangani KDRT di Samarinda baik faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja. Faktor penghambatnya fasilitas yang kurang dan sumber daya manusia yang terbatas, kemudian faktor pendukung adalah komitmen dari P2TP2A.

Berdasarkan dari hasil kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi P2TP2A Odah Etam KALTIM khususnya untuk penanganan kasus KDRT dapat berjalan dengan maksimal. Adapun saran-saran tersebut yaitu P2TP2A Odah Etam KALTIM hendaknya terus meningkatkan kinerja dengan lebih memperhatikan fasilitas dalam memahami dan memenuhi kebutuhan *klien*. Dengan lebih pendekatan dan membicarakan anggaran untuk operasional fasilitas kantor kepada Pemerintah dengan prantara Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana, Meningkatkan kualitas dan Kuantitas SDM dengan cara Memberikan pelatihan pengembangan SDM, dan Kuantitas dengan membuat *recrutmen* Relawan, Pembahasan kembali draft MoU kepada instansi terkait agar dapat memberikan kemudahan dalam penanganan kasus-kasus yang masuk di P2TP2A Odah Etam. Dan lebih memperhatikan koordinasi dan komunikasi dengan Lembaga terkait, dan *Klien*. Dengan tetap menjaga komunikasi untuk memberikan informasi terkait satu sama lain.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineksa Cipta, Jakarta .
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Miles, Matthew B. dan Huberman A. Michael (Tjetjep Rohendi Rohindi), 2007. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A, 2008. *Perilaku Organisasi*, Edisi Keduabelas, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Wursanto, Ig. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Penerbit Andi, Jakarta.

Dokumen-dokumen :

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 *Tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga , dan Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak*, Laksana, Yogyakarta. 2012
- Profil Lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam .
- AD/ART Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Odah Etam.

Sumber Internet :

- Masbied, 2011. Tinjauan Umum Tentang Kekerasan dalam Rumah Tangga
<http://www.masbied.com/2011/02/23/tinjauan-umum-tentang-kekerasan-dalam-rumah-tangga/#more-213> (diakses Pada 15 Februari 2013)