

ANALISIS KINERJA PADA KANTOR PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) PROVINSI SULAWESI TENGAH

Abdul Rachman Saida

abdulmaman24@gmail.com

(Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako)

Abstract

The main problem in this study are: to find out about the performance At the Office of Intergrated Services Center for Women's Empowerment and Chlid (P2TP2A) Central Sulawesi Province as well as factor affecting the existing Performance Office of Intergrated Services Center for Women's Empowerment and Chlid (P2TP2A) Central Sulawesi Province. This is a qualitative descriptive study. The research location is the Office of Intergrated Services Center for Women's Empowerment and Chlid (P2TP2A) Central Sulawesi Province. Data is collected by observation and interviews, information retrieval is done by purposive many as 8 people. The theory used is the Organizational Performance by Agus Dwiyanto, using Performance indicators namely, Productivity, Quality Service, Responsiveness, Responsibilitas, and Accountability. The results showed that the Performance Analysis on the Intergrated Services Center for Women's Empowerment and Chlid (P2TP2A) Central Sulawesi Province not to walk up. Almost all factors that exist in supporting the performance of the Intergrated Services Center for Women's Empowerment and Chlid (P2TP2A) Central Sulawesi Province is not running optimally, especially against Responsibility and Accountability existing.

Keywords: *Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibilitas, and Accountability*

Hakekat pembangunan adalah menjadikan semua penduduk lebih sejahtera tanpa memandang suku dan agama tempat tinggal maupun jenis kelamin. Semua penduduk memperoleh hak dan kewajiban yang sama dalam segala aspek kehidupan yang memungkinkan penduduk mempunyai banyak pilihan. Jumlah penduduk Indonesia berdasarkan hasil sensus adalah sebanyak 237.556.363 orang, yang terdiri dari 119.507.580 orang laki-laki dan 118.048.783 orang perempuan. Dengan jumlah penduduk perempuan yang hampir berimbang dengan jumlah penduduk laki-laki, seharusnya peran dan partisipasi dalam pembangunan serta manfaat dapat dirasakan secara berimbang antara laki-laki dan perempuan. Namun, pada kenyataannya dalam proses pembangunan tampaknya masih ada anggapan bahwa perempuan menjadi warga kelas dua atau perempuan memperoleh perlakuan yang kurang adil. Anggapan tersebut menerangkan

bahwa perempuan masih tertinggal dibanding laki-laki diberbagai aspek kehidupan.

Komitmen untuk mengkongritkan peningkatan kualitas hidup penduduk, khususnya perempuan, selanjutnya ditindak lanjuti dengan penandatanganan MDG's (*Millenium Development Goal's*) pada tahun 2000, Indonesia bersama dengan banyak negara ikut serta menandatangani MDG's itu. Keterlibatan Indonesia dalam MDG's bukan hanya didasari kesepahaman keprihatinan masalah kualitas penduduk secara global, tetapi yang terpenting adalah tujuan MDG's juga merupakan artikulasi dari tujuan pancasila dan UUD 1945. MDG's merupakan pedoman yang memuat target-target yang harus dicapai. Beberapa butir penting yang terkait langsung dengan isu gender adalah kesetaraan dan pemberdayaan perempuan (Goal 3), menghilangkan kesenjangan gender dalam pendidikan dasar (Goal 4), meningkatkan kesehatan ibu dan menurunkan

angka kematian ibu menjadi setengahnya selama 1990-2015 (Goal 5). Kualitas hidup perempuan menjadi penting untuk dibahas, mengingat bahwa kualitas hidup perempuan sangat menentukan kualitas hidup generasi mendatang.

Dewasa ini masalah kekerasan terhadap perempuan semakin meningkat dengan semakin menguatnya upaya yang berkaitan dengan kesetaraan dan keadilan gender. Data dari tahun 2009 sampai dengan Tahun 2015 tingkat kekerasan terhadap perempuan dan anak yang di tangani oleh pihak P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah adalah sebagai berikut :

Tahun 2009 : 3 Kasus
 Tahun 2010 : 8 Kasus
 Tahun 2011 : 15 Kasus
 Tahun 2012 : 6 Kasus
 Tahun 2013 : 75 Kasus
 Tahun 2014 : 75 Kasus
 Tahun 2015 Januari sampai bulan juli : 58 Kasus

P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah 2015

Kekerasan terhadap perempuan seringkali disebut sebagai kekerasan berbasis gender karena hal ini berawal dari subordinasi perempuan di masyarakat dan superioritas laki-laki. Situasi dan kondisi perempuan dengan laki-laki yang bertolak belakang tersebut membentuk sikap dan perilaku dimana laki-laki harus didahulukan, diprioritaskan, serta di istimewa, sehingga terbentuklah budaya patriarki dimana laki-laki mendominasi struktur keluarga yang mana perempuan secara historis dilihat sebagai seseorang yang tidak mampu menagani urusannya sendiri tanpa kepemimpinan.

Korban kekerasan di Provinsi Sulawesi Tengah yang dialami oleh ibu rumah tangga relatif cukup banyak khususnya Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) sebanyak 30 kasus terjadi (Data P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2013-2015). Akan tetapi tidak semua korban kekerasan terhadap perempuan tersebut mau atau

mampu menyatakan keluhannya kepada orang lain. Apalagi melapor kepada pihak yang berwajib, sehingga sebagian besar kasus justru masih kurang dilaporkan. Kita sadari saat ini jumlah kekerasan terhadap perempuan bagaikan fenomena gunung es, dimana yang muncul dipermukaan jumlahnya masih sedikit dibandingkan dengan yang ada didalamnya.

Demikian juga halnya dengan anak, banyak terjadi kasus-kasus kekerasan terhadap anak, sebanyak 106 Kasus Kekerasan di alami oleh anak (Data P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2013-2015). Anak sebagai mahluk ciptaan Tuhan Yang Maha Kuasa, wajib dilindungi dan dijaga kehormatan, martabat dan harga dirinya secara wajar dan proporsional, baik secara hukum, ekonomi, politik, sosial dan budaya, serta dijamin hak hidupnya untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan fitrah dan kodratnya. Karena itu segala bentuk perlakuan yang mengganggu dan merusak hak-hak dasarnya harus segera dihentikan.

Kasus kekerasan terhadap anak diantaranya adalah kekerasan diskriminasi dan eksploitasi termasuk eksploitasi seksual dan *trafiking*. *Trafiking* terhadap perempuan dan anak merupakan pelanggaran berat terhadap hak asasi manusia, korban diperlakukan seperti barang dagangan yang dibeli dan dijual, dipindahkan dan dijual kembali serta dirampas hak asasinya bahkan beresiko kematian. Gejala ini berkembang dan berubah dalam bentuk kompleksitasnya, namun tetap perbudakan dan perhambaan. Selama ini *trafiking* hanya dianggap pada batas prositusi saja, padahal dalam kenyataannya mencakup banyak bentuk dari kerja paksa.

Di Provinsi Sulawesi Tengah Korban *trafiking* seringkali digunakan untuk tujuan eksploitasi seksual misalnya dalam bentuk pelacuran dan *phidophilia*, serta bekerja pada tempat kasar yang memberi gaji rendah seperti perkebuan, buruh anak, pengemis jalanan, pembantu rumah tangga, pekerja restoran, tenaga penghibur dan masih banyak

lagi. Korban *trafiking* biasanya anak perempuan berusia muda dan belum menikah, anak korban perceraian serta mereka yang pernah bekerja dipusat kota atau luar negeri. Umumnya sebagian penghasilannya dibagikan kepada keluarga. Anak korban *trafiking* seringkali berasal dari masyarakat yang diharapkan dapat menambah penghasilan keluarga.

Pada tahun 2013 data perempuan dan anak korban kekerasan di Sulawesi Tengah berjumlah 75 orang yang terdiri dari berbagai bentuk kekerasan yang terjadi yaitu :

1. Kekerasan fisik : 29 orang
2. Phsikis : 14 orang
3. Seksual : 5 orang
4. Penelantaran : 25 orang
5. Serta yang lainnya : 2 orang

(sumber :P2TP2A Prov. Sulteng 2015)

Menurut undang-undang No.23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga bahwa, Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan, yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan fisik, seksual, psikologis dan atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum. Undang-Undang No. 23 Tahun 2004 tentang penghapusan kekerasan dalam rumah tangga, sangat jelas mengamanatkan dibentuknya jaringan kerja untuk pencegahan dan penanggulangan kekerasan dalam rumah tangga. Undang-undang ini menyatakan bahwa penghapusan kekerasan dalam rumah tangga adalah jaminan yang diberikan oleh negara untuk mencegah terjadinya kekerasan dalam rumah tangga, menindak pelaku kekerasan dalam rumah tangga dan melindungi korban kekerasan dalam rumah tangga (Pasal 1 ayat 2). Jaminan itu dilakukan dengan mewajibkan semua insitusi pemerintah dan masyarakat untuk bekerja bersama-sama mencegah dan melindungi kekerasan dalam rumah tangga.

Mengingat banyak kasus-kasus kekerasan diseputar perlindungan perempuan dan anak, khususnya kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga, maka Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah mempunyai Komitmen yang kuat untuk melindungi rakyatnya dari praktek yang tidak bertanggung jawab serta berupaya untuk mencegahnya dengan berbagai program dan kebijakan, mengingat akibat yang timbulkan akan merusak masa depan generasi bangsa yang seharusnya menjadi potensi untuk pembangunan daerah. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2011 tentang Pencegahan dan Penanganan Perdagangan Perempuan dan Anak Dan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 09 Tahun 2011 tentang Kesejahteraan dan Perlindungan Anak merupakan bentuk kepedulian yang dilakukan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah dalam hal mewujudkan Keadilan dan Perlindungan khususnya kepada perempuan dan anak yang ada di Provinsi Sulawesi Tengah.

Demi mewujudkan hal tersebut maka Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah melalui Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Tengah membentuk suatu Unit Layanan Terpadu bagi Perempuan dan anak Sesuai dengan Visinya yaitu Mewujudkan Kesetaraan Gender, Perlindungan Perempuan dan Nakan Serta Keluarga berkualitas yang Berdaya Saing pada Tahun 2020.

Pada Tahun 2012 maka Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Tengah membentuk Gugus Tugas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah melalui Keputusan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor: 188.44/467/BPPKBD-G.ST/2012 tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah.

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) merupakan salah satu bentuk wahana pelayanan bagi

perempuan dan anak dalam upaya pemenuhan informasi dan kebutuhan dibidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, hukum, perlindungan dan penanggulangan tindak kekerasan serta perdagangan terhadap perempuan dan anak.

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) merupakan wadah penyelenggaraan pelayanan terpadu meliputi pencegahan, penyediaan dan penyelenggaraan layanan terpadu bagi korban meliputi, layanan rehabilitasi kesehatan, rehabilitasi sosial, reintegrasi sosial dan bantuan hukum serta pemantauan dan evaluasi.

Dalam perjalanan pelaksanaan Program kerja yang ada pada Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah, masih banyak mengalami kendala terutama dalam hal proses Pelayanan dan penyajian data korban secara administrasi, sebab dilihat dari kondisi yang ada data yang di tampilkan belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ada dalam hal penanganan Tindak kekerasan Terhadap Perempuan dan anak. Sehingga mengakibatkan masih lemahnya kelembagaan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa dalam pelaksanaan program yang dilakukan pemerintah khususnya pada pelayanan terhadap perlindungan perempuan dan anak yaitu program yang ada pada kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah sejak di keluarkannya Keputusan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor : 188.44/467/BPPKBD-G.ST/2012 tentang Pembentukan Gugus Tugas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah, sampai pada tahun 2015, pelaksanaan kegiatan terhadap penanganan tindak kekerasan

terhadap perempuan dan anak masih belum berjalan secara maksimal dan efektif. Hal tersebut mengakibatkan beberapa masalah yaitu :

1. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui secara luas tentang Undang-Undang Kekerasan Dalam Rumah Tangga No. 23 Tahun 2004 (UU KDRT).
2. Masih minimnya kemauan para korban kekerasan untuk melaporkan tindak kekerasan yang terjadi, sehingga banyaknya kasus dalam rumah tangga yang belum terungkap. Hal tersebut dikarenakan masyarakat beranggapan bahwa urusan rumah tangga adalah urusan intern yang tidak perlu dicampuri pihak lain, juga kejadian dalam rumah tangga merupakan aib keluarga, sehingga sangat malu jika dilaporkan kepada pihak yang berwajib serta masyarakat merasa bahwa jaminan atau kepastian terhadap penyelesaian kasus korban kekerasan masih belum bisa tertangani.
3. Belum terjalannya dengan baik koordinasi antara stekholder yang ada walaupun sudah terjalin nota kesepahaman dari berbagai Instansi yang terkait seperti Dinas Kesehatan, Rumah Sakit, Kepolisian, Dinas Sosial, Kejaksaan, Pengadilan, Kanwil Agama dan instansi-instansi terkait lainnya. Dalam memberikan Pelayanan serta Data dalam menunjang kegiatan lembaga tersebut sehingga keandalan dalam pelayanan terhadap para korban belum maksimal .
4. Masih kurangnya koordinasi atau ketanggapan antar pihak P2TP2A kab/ Kota dengan P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah dalam hal penanganan Kasus serta pendataan Korban kekerasan.
5. Masih sangat minimnya Pemahaman terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Prosedur Operasional (SPO) serta jumlah tenaga Konselor dalam penanganan kasus kekerasan yang terjadi baik pada P2TP2A Kab /Kota maupun P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah,

6. Belum tersedianya shelter (Rumah Aman) untuk P2TP2A, dimana para korban ditampung sementara untuk mendapatkan konseling dari para Konselor dalam rangka proses penyembuhan secara psikologis dan penyembuhan dari trauma selama proses penyelesaian kasusnya selesai.

Adapun rumusan masalah pada penulisan ini adalah untuk melihat seperti apakah kinerja yang diperlukan kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah dalam meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat, serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja tersebut.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kinerja yang ada pada Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak dalam meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat, serta untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor yang ada dalam meningkatkan kinerja pada kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah.

METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif, maksudnya adalah bahwa data yang dikumpulkan mula-mula disusun, kemudian dianalisa (Winarno,1993). Metode penelitian deskriptif ini akan menggambarkan secara mendalam obyek penelitian dengan metode mengumpulkan data. Alasan penggunaan metode deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan sifat-sifat individu, keadaan dan situasi kehidupan sosial budaya dalam masyarakat. Selitz (dalam Tan, 1994:32) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif mencoba menggambarkan tentang sifat-sifat individu, keadaan, gejala-gejala didalam kelompok tertentu yang menentukan adanya hubungan tertentu antara satu gejala dengan gejala lainnya didalam masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu

merupakan suatu pendekatan penelitian yang merupakan suatu pendekatan penelitian yang memungkinkan peneliti untuk mengenal orang (subyek) secara pribadi dan melihat mereka mengembangkan definisi mereka sendiri tentang dunianya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan memahami suatu situasi sosial, peristiwa, peran, interaksi dan kelompok. Menurut Jhon W.Creswell, ahli pendidikan dari University of Nebraska, Lincoln (Creswell.1994: 150), metode penelitian kualitatif merupakan sebuah proses investigasi. Pada penelitian ini, focus penelitian ada pada peran dan pengalaman informan dan cara pandang mereka terhadap meningkatkan kinerja organisasi dalam proses pelayanan, terutama pada pelayanan terhadap Perlindungan Perempuan dan Anak.

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah. Pertimbangan yang mendasari pemilihan lokasi tersebut yaitu sesuai dengan permasalahan yang diteliti, sehingga diharapkan dengan mudah adanya data dan informasi akan lebih memudahkan Peneliti dalam melakukan studi administrasi yang berkaitan dengan kinerja pelayanan kepada masyarakat khususnya para korban kekerasan terhadap perempuan dan anak.

Adapun waktu penelitian ini dilakukan selama 7 (Tujuh) bulan, mulai November tahun 2014 s/d Mei tahun 2015. Informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive* dengan jumlah informannya sebanyak 8 (Delapan) orang. Adapun kriteria informan terdiri dari : Kepala/Sekretaris Badan, Ketua/Sekretaris P2TP2A, Kepala Bidang, Kepala Sub Bidang, Pendamping (P2TP2A), Korban. Berdasarkan dengan penelitian ini peneliti mencoba definisi konsep adalah suatu deretan kata-kata yang menggambarkan peristiwa yang dapat berdasarkan pada penelitian ilmiah. Definisi konsep merupakan tahap pemberi batasan pengertian mengenai

suatu istilah yang diperlukan dalam penelitian. Berdasarkan hal tersebut peneliti mencoba untuk mendefinisikan konsep 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 terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan yang mana sesuai dengan visi dan misi P2TP2A dengan target yang diharapkan sebelumnya.

Fokus yang akan dilakukan dalam penelitian ini mengenai Analisis Kinerja pada Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah dari pengukuran kinerja Agus Dwiyanto (2008: 50-51) yang menjadi fokus penelitian yaitu :

1. Kinerja pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah adalah dengan sub fokus sebagai berikut :
 - 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 pelaksanaan kinerja organisasi dengan prosedur pelaksanaan kerja P2TP2A

dengan prosedur dan tata kerja yang berlaku.

- e) Akuntabilitas : Penanganan kegiatan P2TP2A dengan yang diharapkan sesuai target pertanggungjawaban
2. Faktor yang mempengaruhi Kinerja pada Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah.

Adapun jenis data pada penelitian ini, terdiri dari data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari para responden atau data yang diperoleh ketika berada di lapangan/tempat penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi pustaka dan sumber-sumber lain, yang mendukung dari data primer.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah yaitu, Informan, Dokumen serta Tempat dan peristiwa.

Teknik pengambilan dan pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut, Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Keseluruhan tahap penganalisisan data penelitian ini berpedoman pada langkah-langkah analisis data penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992:16-20). Langkah-langkah analisis tersebut terdiri atas tiga alur kegiatan secara bersamaan, yaitu: (1) reduksi data (*data reduction*), (2) penyajian data (*data display*), dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejak terjadinya krisis pada tahun 1997 hingga saat ini, kualitas hidup perempuan masih belum menunjukkan peningkatan yang berarti, terutama di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, politik, dan hukum serta perlindungan perempuan dan anak dari tindak kekerasan dan perdagangan orang. Dampak kesenjangan gender menyebabkan kondisi perempuan semakin rentan. Oleh karena itu, dalam rangka upaya peningkatan peran dan kualitas perempuan serta perlindungan anak

dari tindakan-tindakan yang merugikan dan mengancam keberlangsungan hidup perempuan dan anak, perlu dibentuk dan dikembangkan suatu bentuk partisipasi masyarakat dan kerjasama antara masyarakat, pemerintah, dan dunia usaha. Salah satu bentuk tersebut adalah Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan yang disingkat P2TP2.

Berdasarkan analisa dari 15 P2TP2 yang terbentuk di beberapa provinsi selama periode 2002 sampai 2005, masalah terbanyak yang dirasakan oleh masyarakat adalah adanya ketidakadilan pada perempuan dan anak. Oleh karenanya, sebagian besar program-program P2TP2 difokuskan untuk melindungi anak-anak dan meningkatkan kesejahteraan anak. Untuk itu P2TP2 berkembang menjadi P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak).

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) merupakan salah satu bentuk wahana pelayanan bagi perempuan dan anak dalam upaya pemenuhan informasi dan kebutuhan di bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, politik, hukum, perlindungan dan penanggulangan tindak kekerasan serta perdagangan terhadap perempuan dan anak.

Dalam rangka meningkatkan kualitas program pemberdayaan perempuan untuk mewujudkan kesetaraan dan keadilan gender, kesejahteraan dan perlindungan anak di bidang Penegakan Hak Asasi Manusia dalam kehidupan keluarga bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, maka pada tahun 2012 terbentuklah Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Sulawesi Tengah melalui SK Gubernur No. 188.44/467/BPPKBD-G.ST/2012 tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah.

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak

(P2TP2A) merupakan wadah penyelenggaraan pelayanan terpadu meliputi pencegahan, penyediaan, penyelenggaraan layanan terpadu bagi korban meliputi pelayanan rehabilitasi kesehatan, rehabilitasi sosial, reintegrasi sosial dan bantuan hukum serta pemantauan dan evaluasi.

Tujuan dibentuknya Pusat Pelayanan Terpadu pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Memberikan kontribusi terhadap terjadinya kesetaraan dan keadilan gender dengan mengintegrasikan sebagai pengarusutamaan gender dalam berbagai kegiatan pelayanan terpadu bagi peningkatan kondisi, peran dan perlindungan perempuan dan anak.

2. Tujuan Khusus

a. Memberikan pelayanan terhadap pemecahan masalah yang dihadapi perempuan dan anak seperti KDRT, Trafiking, Eksploitasi, Penelantaran, Pendampingan Hukum, Psikologis Sosial bagi klien.

b. Menyediakan data terpilih menurut jenis kelamin dan informasi tentang isu pemberdayaan dan perlindungan perempuan dan anak bagi masyarakat yang membutuhkan.

c. Mendorong penyediaan sarana, prasarana dan berbagai jenis pelayanan diberbagai bidang kehidupan bagi perempuan dan anak (Pusat data, Konseling, Pelatihan, Rujukan dll).

d. Membangun mekanisme dialog antar masyarakat, pemerintah dan dunia usaha sehingga terbangun kerjasama/kemitraan yang dapat mendukung P2TP2A.

Tugas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) adalah sebagai berikut :

1. Membantu gubernur mengkoordinasikan kegiatan Operasional Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah

dalam upaya Peningkatan Kualitas Hidup dan Perlindungan Perempuan dan Anak.

2. Memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya perempuan dan anak dengan menjunjung tinggi aspek-aspek Hak Asasi Manusia (HAM), Perlindungan, Pemberdayaan, dan Peningkatan kualitas hidup perempuan dan anak.
3. Mendorong dan mengembangkan peran serta masyarakat terutama yang terhubung dalam organisasi kemasyarakatan, sebagai upaya peningkatan peran perempuan dalam segala aspek pembangunan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah dapat bekerjasama dengan Instansi pemerintah, organisasi Masyarakat, para Ahli, Badan Internasional dan/atau pihak-pihak terkait yang dipandang perlu.

Fungsi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah adalah sebagai berikut :

- a. Divisi Jaringan, Informasi dan Publikasi
 1. Memberikan informasi tentang segala sesuatu yang dibutuhkan bagi perlindungan perempuan dan anak korban kekerasan.
 2. Mencari informasi tentang kasus tindak pidana kekerasan terhadap perempuan baik di lingkungan rumah maupun di luar rumah untuk ditindak lanjuti.
 3. Mengubah pandangan masyarakat tentang kekerasan terhadap perempuan dan anak di dalam rumah tangga agar menjadi sebuah persoalan pelanggaran HAM yang seharusnya menjadi tanggung jawab bersama melalui penyebaran informasi media masa; dan
 4. Membuat booklet tentang pendidikan pencegahan dari kekerasan dan penganiyaan terhadap perempuan dan anak.

- b. Divisi Pendampingan dan Woman, Child Trauma Center (WTC)

1. Membantu perempuan berdaya dalam membuat keputusan-keputusan bagi dirinya sendiri sesuai kebutuhan dan kondisi korban.
2. Menggunakan keberdayaan perempuan untuk mengubah pola atau struktur hubungan kekuasaan yang menjadi dasar berbagai permasalahan yang dihadapi.
3. Memberikan pelayanan fisikososial dan medis terhadap perempuan dan anak korban kekerasan.
4. Mengkoordinasikan pelayanan dengan pola terpadu dengan melibatkan Puskesmas, Rumah Sakit, Kepolisian, Pengurus RT/RW dan Ormas.

- c. Divisi Penelitian dan Pengkajian

1. Melakukan penelitian, pengelolaan dan pengkajian data-data dan informasi tentang kondisi perempuan melalui diskusi-diskusi, workshop, pelatihan, dan lain-lain.
2. Mengkampanyekan hasil kajian yang dilakukan lembaga sebagai bagian upaya advokasi hak-hak perempuan dan anak melalui seminar, kampanye media, baik media yang sudah ada maupun melalui penciptaan media alternatif (talkshow, debat opini, pembuatan/pemanfaatan ruang pameran dan lain-lain).
3. Bekerjasama dengan lembaga-lembaga yang peduli terhadap kekerasan perempuan dan anak.
4. Pelatihan peningkatan kapasitas perempuan.

- d. Sekretariat

1. Mengelola administrasi kesekretariatan
2. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran
3. Melaksanakan penyelenggaraan pertemuan/ rapat perencanaan program
4. Membagi dan mendistribusikan tugas divisi-divisi

5. Melaporkan pelaksanaan tugas sekretariat, memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada Ketua P2TP2A
6. Bertanggung jawab pada Ketua P2TP2A

A. Produktivitas

Dilihat dari upaya Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah, pada prakteknya Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah sudah menjalankan kerja yang sesuai dengan Undang-Undang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga dan sesuai Visi Misi Organisasi dalam menangani kasus KDRT di Provinsi Sulawesi Tengah. Seperti dikatakan diawal, produktivitas pencapaian hasil kerja sesuai yang diharapkan tentunya seperti tujuan organisasi, maka dilihat dari teori dan hasil lapangan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah telah menjalankan VISI MISI sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga menunjukkan hasil yang cukup memuaskan jika dilihat dari *input* dan *Proses* yang telah dihasilkan.

B. Kualitas Layanan

Aspek kualitas dalam penelitian ini penulis melihat dan menganalisis tingkat kepuasan para Korban atau *klien* dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah. Dari hasil observasi yang dilakukan penulis serta wawancara bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah kepada korban atau *klien*.

Kualitas layanan yang diberikan Staff Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah kepada para korban atau

klien pada temuan penelitian ini sudah cukup maksimal. Hal ini terlihat dengan berbagai bentuk layanan yang tersedia bagi para korban dalam hal pemenuhan hak-hak korban. Hampir semua fasilitas yang ada pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah untuk menunjang kegiatan pelayanan kepada Korban atau klien sudah mulai tersedia. Seperti kendaraan operasional untuk penjemputan korban (Roda 4), telepon, komputer untuk kegiatan pelayanan secara administratif, serta gedung sekretariat, walaupun saat ini gedung sekretariat yang ada masih meminjam salah satu ruangan Gedung Dharma Wanita Provinsi Sulawesi Tengah.

Bila dilihat dari segi kuantitas, jumlah tenaga pendamping dan para staff yang ada belumlah memadai sehingga perlu adanya penambahan staff dalam hal meningkatkan kualitas layanan yang ada pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah. Faktor lain yang menjadi kendala adalah sarana dan prasarana yang masih belum cukup memadai walaupun keberadaannya sudah ada. Saat ini yang sangat diperlukan oleh para korban yaitu ketersediaan Rumah Aman serta sekretariat tetap bagi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah.

Demikian juga halnya dengan tingkat pendidikan, pendidikan yang tinggi bagi seorang pendamping merupakan bagian terpenting karena dengan memiliki pengetahuan yang tinggi proses terhadap pelayanan kepada para korban atau *klien* biasa menjadi salah satu standar untuk meningkatkan kualitas layanan. Orang dengan kemampuan dasar yang tinggi apabila mendapat kesempatan-kesempatan pelatihan dan motivasi yang tepat, akan lebih mampu dan cakap untuk melaksanakan tugas pendampingan kepada korban yang akan ditangani, dengan demikian jelas bahwa pendidikan akan mempengaruhi kinerja.

Untuk mengetahui gambaran dari segi pendidikan, berikut ini data sekunder yang diperoleh peneliti pada kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah :

1. Ketua P2TP2A : 1 Org (Sarjana Magister)
2. Sekretaris P2TP2A : 1 Org (Sarjana Magister)
3. Tenaga Pendamping : 4 Org (Sarjana)
4. Staff Sekretariat : 3 Org (Sarjana)

Sumber : Data Sekunder P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah 2015

Dari data staff menurut tingkat pendidikan tersebut dapat menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah sangatlah memadai dalam menjalankan kegiatan operasional kantor, hal ini terlihat dengan jumlah staff yang cukup sesuai dengan beban kerjanya. Akan tetapi masih perlu penambahan dalam jumlah tenaga pendamping, sebab tenaga pendamping merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan kinerja organisasi Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah.

Pelatihan merupakan usaha untuk mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan pegawai dengan yang dikehendaki oleh organisasi. Usaha tersebut dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki bagi para pendamping dengan menambahkan pengetahuan dan keterampilan serta segala potensi yang dimilikinya demi meningkatkan kualitas layanan. Pendamping atau konselor merupakan bagian dari Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan segala potensi yang dimilikinya, para pendamping terus dilatih dan dikembangkan sehingga

menjadi optimal dalam mencapai tujuan organisasi.

Melihat pentingnya pengembangan dan pelatihan bagi para pendamping atau konselor yang ada tersebut, Badan pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Daerah Provinsi Sulawesi Tengah secara bertahap melakukan pelatihan-pelatihan kepada para pendamping dan Konselor yang ada untuk meningkatkan Kualitas Layanan kepada masyarakat.

C. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat bahwa responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, responsivitas yang menjadi kajian adalah melihat bagaimana kinerja pada staff dalam memberikan pelayanan kepada para korban atau klien sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang ada pada P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah.

Kerjasama dalam sebuah organisasi adalah suatu hal yang harus membudaya dalam setiap diri staff atau pegawai merupakan salah satu bentuk dari responsivitas terhadap kinerja P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah.

Responsivitas staff dalam mendukung pelaksanaan Visi dan Misi P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah untuk pelayanan bagi Korban kekerasan terhadap perempuan dan anak yang berkeadilan dan *responsive gender* masih sangat perlu ditingkatkan kembali sebab belum semua pihak yang memahami akan pentingnya *Responsive* terhadap *Gender* khususnya para *stakholder* yang terlibat

dalam penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak saat ini.

D. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang bersifat eksplisit maupun yang implisit.

Kemampuan organisasi publik untuk menjalankan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi di tentukan oleh visi dan misi yang ditentukan organisasi itu. Visi dan misi serta tujuan organisasi akan membawa organisasi kepada arah yang jelas dari pencapaian tujuan organisasi. Segenap unsur dari organisasi baik secara struktural maupun kelembagaan harus mempunyai pandangan yang sama tentang arah dan tujuan yang ingin dicapai organisasi. Kekeliruan dan kesalahan dalam pemahaman tentang visi dan misi serta tujuan yang akan dicapai organisasi akan menyebabkan tujuan organisasi tidak tercapai serta visi dan misi organisasi tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

Dalam kaitannya dengan hal tersebut P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah menetapkan Visinya adalah “Mengupayakan Pembangunan yang berkeadilan dalam rangka penegakan Hak Azasi Manusia (HAM) bagi perempuan dan anak di Provinsi Sulawesi Tengah.” Dan Misinya adalah “Melakukan Penyadaran, Pembinaan dan Perlindungan terhadap Perempuan dan Anak akan Penegakan Hak Azasi Manusia. Menyediakan Pelayanan dan Membantu Memberdayakan Perempuan dan Anak di bidang Pendidikan, Kesehatan, Ekonomi, Hukum dan Politik, menyediakan informasi yang diperlukan dalam Mengupayakan Pemberdayaan Perempuan dan Anak serta menjadikan P2TP2A sebagai basis Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan.”

Jika melihat dari visi dan misi yang ada pada P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah secara tersurat telah mencapai sasaran yang

ingin dicapai yakni untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya bagi para korban tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak. salah satu bentuk responsibilitas yang dilakukan oleh staff P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah Adalah menjalankan Tugas Pokok dan Fungsi P2TP2A sesuai Standar Pelayanan Minimal dan Standar Operasional Prosedur yang ada. Dalam hal ini Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah sudah melakukan bentuk kerjasama dengan adanya Perjanjian Kerjasama (MoU) dengan berbagai Instansi terkait.

Responsibilitas yang ada pada P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah belum cukup sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsinya. Karena jika dikaitkan dengan pendekatan teori yakni melihat apakah Pusat Pelayanan Terpadu Pembedayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah telah menerapkan prinsip-prinsip administrasi dengan benar saat ini belumlah terlihat secara jelas, hasil analisis peneliti menunjukkan bahwa Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pembedayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah belum secara keseluruhan menerapkan prinsip-prinsip administrasi yang benar hal ini didasari dari (1) kerja sama serta koordinasi antar unit yang ada pada kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah masih perlu ditingkatkan kembali terutama adalah penguatan kelembagaan yang ada pada kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah itu sendiri, sehingga bisa menjadi baik lagi dalam proses pelayanan kepada masyarakat khususnya para klien atau korban yang melapor. (2) kurangnya Penguatan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Prosedur Operasional (SPO) kepada para Pihak yang terkait khususnya Instansi-instansi yang ada dalam Draft Perjanjian Kerjasama (Mou)

yang telah ditandatangani.(3) Manajemen Pelayanan Khususnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan yang belum maksimal. (4) Sistem Pendataan yang ada Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah terhadap Pelaporan yang terjadi masih belum tersusun dengan rapi.

E. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dimasyarakat atau yang dimiliki oleh para *stakeholder*. Nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut diantaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Akuntabilitas kinerja pada kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah dapat dikatakan bahwa belum mencapai hasil yang sesuai makna akuntabilitas sesungguhnya yakni belum secara keseluruhan dapat melaksanakan ketentuan indikator yang berkaitan dengan akuntabilitas organisasi yakni belum memenuhi harapan masyarakat atau *stakeholder* serta nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut diantaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan yang telah diuraikan mengenai Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak

(P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah, sesuai fokus yang pertama yaitu Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah sudah cukup berjalan dengan baik. Dilihat dari peran dan upaya yang dilakukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah agar penanganan Kasus yang ada dapat sesuai dengan tujuan organisasi. Dilihat dari segi prakteknya Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah sudah menjalankan sesuai dengan Visi Mis organisasi dan Undang-Undang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga, kualitas Layanan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah dilihat dari SDM yang ada walaupun secara kuantitas masih sangat sedikit akan tetapi sudah cukup dapat melayani *klien* dengan baik. Hal itu dapat dilihat dari berbagai bentuk layanan yang diberikan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah kepada *Klien* berupa fasilitas konseling, medis dan pendampingan secara rohani serta rasa aman dan nyaman yang diberikan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah kepada *klien*. Secara garis besar Kualitas Layanan sudah cukup baik, hanya saja yang menjadi perhatian penuh adalah koordinasi dan komunikasi dari Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah kepada *klien* bisa lebih dijaga kembali. Responsivitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah sudah cukup tanggap dalam melayani dan menangani kasus sesuai dengan kebutuhan *klien*/korban dilihat dari daya tanggap Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah memberikan fasilitas dan kebutuhan yang

diperlukan *klien*. Responsibilitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah dari proses Standar Pelayanan Minimal (SPM) sudah cukup berjalan dengan baik, tetapi jika dilihat dari prosedur kelembagaan walaupun sudah ada MoU dengan beberapa lembaga terkait dalam hal Penanganan Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak, akan tetapi koordinasi antar pihak yang terkait masih sangat kurang. Akuntabilitas dilihat dari penyesuaian penanganan kegiatan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah dengan yang diharapkan sesuai dengan target dengan petunjuk pelaksanaan yang Standar Prosedur Operasional (SPO). Dilihat dari perjalanannya belum semua kasus yang ditangani selesai/tuntas. Hal ini biasanya disebabkan oleh ketidak sesuaian tau kesepakatan yang terjadi antara pihak *klien* yan mana biasaya sering memutuskan secara sepihak perkara yang ada, sehingga penyelenggaraan kasus tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Fokus yang kedua adalah faktor yang mempengaruhi Kinerja pada Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah.

Rekomendasi

Berdasarkan keterangan hasil wawancara dengan berbagai narasumber yang ada mengenai Analisis Kinerja pada Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi perhatian agar hal-hal yang telah dijalankan dapat tercapai dan menjadi semakin efektif serta efisien :

1. Memberikan perhatian penuh terhadap fasilitas-fasilitas yang ada dalam hal memahami serta memenuhi kebutuhan *klien*. Dengan lebih kepada pendekatan dan pembicaraan Anggaran untuk

operasional fasilitas kantor P2TP2A dengan perantara yaitu Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga berencana Daerah provinsi Sulawesi Tengah.

2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM dengan memberikan pelatihan-pelatihan pengembangan SDM seta juga dengan melakukan *Recrument* Relawan (*Paralegal*).
3. Meningkatkan sosialisasi dan publikasi kepada berbagai pihak tentang perundang-undangan dan program kerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah kepada masyarakat melalui media baik media cetak maupun media elektronik serta pengembangan informasi secara teknologi (website, profile, brosur, iklan).
4. Melakukan koordinasi dan komunikasi kembali satu sama lain dengan instansi-instansi yang terkait dalam hal Menindak lanjuti MoU yang dibuat, sehingga dapat memberikan kemudahan dalam penanganan kasus-kasus yang dilakukan oleh P2TP2A Provinsi Sulawesi Tengah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik, khususnya kepada Bapak Dr. H. Nasir Mangansing, M.Si. dan Ibu Dr. Hj. Haslinda Badji, M.Si. Akhir kata, Penulis ucapkan banyak terima kasih kepada Allah SWT dengan Rahmat dan hidaya-Nya, kiranya apa yang telah di berikan ini dapat membawa manfaat dan semoga di balas dengan pahala yang lebih baik AMIN. *Wabillahi Taufik Walhidayah Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

DAFTAR RUJUKAN

- Bernadian. H. Jhon & Jouce E.A Russel.
Dikutip dari *www. Google .com/konsep birokrasi indonesia*.
- Bungin, Burhan. 2007, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press
- Denzim K, Norman dan Y vonna S Lincoln, 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta ; Pustaka Belajar
- Dwiyanto, A. Dkk, 2008, “*Reformasi Birokrasi Indonesia*”. Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan UGM : Yogyakarta
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, 2010. *Prosedur Standar Operasional(SPO) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) tentang layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban kekerasan*, KPPPA-RI Press, Jakarta.
- Keputusan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 188.44/467/BPPKBD-G.ST/2012v tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Sulawesi Tengah.
- Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005
- Mahmudi, 2005, *Menejemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Mahmudi, 2010, *Menejemen Kinerja Sektor Publik*, : Edisi Kedua , UPP AMP YKPN : Yogyakarta
- Mahsun, Muhammad 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Fe UGM, Hal : 31
- Mariani (2013) “*Analisis kinerja Sekretariat DPRD dalam Mendukung Kelancaran Tugas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah*”. Tesis Palu : Pascasarjana Universitas Tadulako.
- Ma’rifah 2005, *Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi*.PT. Aneka Ilmu. Surabaya
- Miles, B.Matthew & A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. UI Press: Jakarta
- Patilima, Hamid. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 01 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan Dan Anak Korban Kekerasan
- Putri jaya Ladwan (2012), “*Implementasi kebijakan Perlindungan Perempuan di Provinsi Sulawesi Tengah*”. Palu : Pascasarjana Universitas Tadulako
- Stoner, James A.F. 1992. *Manajemen, Jilid 1*. Erlangga: Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga