

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian yang telah ditemukan oleh peneliti, terkait dengan Kualitas Pelayanan Pencegahan dan Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Di Kabupaten Cilacap dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. 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*. Secara keseluruhan hasil pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. *Tangibles*. Pada dimensi ini unsur yang menjadi titik lemah utama P2TP2A Citra adalah ketersediaan jumlah pegawai/petugas yang masih kurang. Terutama dari segi ketersediaan tenaga ahli seperti ahli hukum dan psikolog. Selanjutnya berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana, masih ada beberapa sarana dan prasarana yang terbatas guna melaksanakan layanan yang dimiliki, khususnya yang berkaitan dengan penyediaan kebutuhan dasar perlindungan, program rehabilitasi, dan juga dalam layanan

pendidikan dan pelatihan keterampilan bagi masyarakat yang menjadi korban. Kemudian diperlukan peningkatan anggaran untuk kepentingan pelaksanaan layanan pencegahan dan penanganan kasus kekerasan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di P2TP2A Citra Kabupaten Cilacap mengingat anggaran yang dimiliki sejauh ini masih belum mencukupi kebutuhan pelaksanaan layanan dan tugas P2TP2A Citra.

- b. *Reliability*. Kemampuan P2TP2A Citra dalam menjalankan layanan pencegahan belum berjalan dengan baik, sedangkan pada pelaksanaan layanan penanganan sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terjadi karena salah satu tujuan pendirian P2TP2A Citra yaitu mengembangkan jaringan kerjasama dalam hal pencegahan masih belum terealisasi dengan baik mengingat kemampuan dalam bekerjasama dengan *stakeholders* masih belum dapat dilaksanakan dengan maksimal. Hal ini terjadi karena masih adanya ego sektoral di antara *stakeholders* yang saling berkaitan dalam upaya pencegahan yang dilaksanakan. Sedangkan dalam pelaksanaan layanan penanganan kasus kekerasan, kerjasama yang dilaksanakan sudah berjalan dengan baik. Kemudian, berkaitan dengan kemampuan analisis yang dimiliki P2TP2A Citra disimpulkan belum berjalan dengan maksimal. Hal ini terjadi karena pada prosesnya analisis yang dilakukan P2TP2A Citra masih bersifat umum dan belum mendetail.

c. *Responsiveness*. Petugas P2TP2A Citra telah memberikan tanggapan yang baik terhadap kebutuhan, keluhan, saran, serta masukan yang disampaikan masyarakat selaku pengguna layanan. Petugas memiliki inisiatif dalam mengembangkan jejaring kerjasama dengan masyarakat. Selain itu dalam merespon kebutuhan masyarakat selalu diimbangi dengan memberikan solusi yang sesuai atas permasalahan yang dialami masyarakat. Namun, kemampuan tersebut tidak didukung dengan jumlah anggaran yang memadai yang menjadikan kinerja tersebut menjadi tidak maksimal karena tidak mampu menjangkau seluruh sasaran yang ada. Akan tetapi, sejauh ini dari masyarakat yang mendapatkan layanan menyatakan jika layanan yang diberikan sudah baik. Pernyataan ini selanjutnya dikuatkan dengan minimnya komplain atas layanan yang diberikan P2TP2A Citra.

d. *Assurance*. Pada pelaksanaannya petugas P2TP2A Citra menunjukkan sikap sopan dan santun dalam melayani masyarakat. Sedangkan dari aspek pengetahuan sejatinya petugas P2TP2A Citra sudah cukup baik. Namun sayangnya hal tersebut tidak ditunjang dengan ketersediaan personil yang memadai yang pada akhirnya membuat terjadinya penurunan kemampuan petugas dalam melaksanakan upaya pencegahan dan penanganan kasus kekerasan. Efeknya adalah terjadinya penurunan kecepatan dalam melakukan pemberian layanan. Selain itu sosialisasi yang

dilaksanakan P2TP2A Citra menjadi belum cukup efektif. Selanjutnya, belum adanya pedoman pelaksanaan layanan pencegahan yang dimiliki P2TP2A Citra menciptakan ketidakjelasan terkait dengan arah gerak, penentuan prioritas sasaran, kejelasan alur dan mekanisme, serta kejelasan waktu pemberian layanan menjadi tidak jelas.

- e. *Empathy*. Petugas/aparatur di P2TP2A Citra Kabupaten Cilacap secara umum dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat pengguna layanan atau korban serta *stakeholder*. Dibuktikan dari adanya perhatian yang diberikan petugas kepada masyarakat pada saat memberikan layanan dengan cara selalu memperhatikan kebutuhan dan karakteristik masyarakat yang beraneka ragam. Selain itu pasca pemberian layanan selalu disertai dengan *follow up* yang dilaksanakan dengan melakukan pemantauan dan evaluasi untuk meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi pada saat layanan diberikan. Petugas juga selalu berusaha terbuka atas setiap kritik dan saran yang diberikan masyarakat. Kritik dan saran itu dijadikan sebagai bahan introspeksi bagi pihak pemberi layanan untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pemberian layanan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak

Cilacap Tanpa Kekerasan (P2TP2A Citra) sangat beragam. Pada penelitian ini faktor pendukungnya adalah sebagai berikut:

- a. Kesadaran;
- b. Aturan.

Sedangkan faktor penghambatnya yaitu:

- a. Organisasi;
- b. Kemampuan dan keterampilan.

B. Saran

Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Cilacap:

1. Diharapkan dapat meningkatkan anggaran Dinas KB, PP, dan PA/P2TP2A Citra. Mengingat anggaran yang masih kurang dalam melaksanakan layanan pencegahan kekerasan dan juga penanganan korban kekerasan. Sedangkan kekerasan merupakan isu yang kompleks dan dalam proses pencegahan serta penanganannya memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Sehingga diperlukan bantuan dana yang layak dan memadai untuk mendukung terciptanya layanan yang prima bagi masyarakat.
2. Pemerintah kabupaten diharapkan dapat membuat rancangan kebijakan prioritas terkait dengan pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Cilacap. Termasuk di dalamnya mengatur kedudukan, wewenang, serta tugas yang dimiliki oleh berbagai lembaga yang terlibat di dalamnya. Rancangan kebijakan prioritas akan menciptakan adanya rencana kerja yang sifatnya

terstruktur dan menyeluruh yang diharapkan mampu menjawab berbagai permasalahan yang berkaitan dengan masalah perlindungan perempuan dan anak. Selain itu juga akan mengikat kerjasama antara berbagai pihak yang bertanggungjawab dalam urusan perlindungan perempuan dan anak di Kabupaten Cilacap.

3. Perlu dilakukan penambahan petugas pelayanan (psikolog, ahli hukum, pendidik latihan keterampilan, dsb) guna meringankan beban kerja dan memaksimalkan pelayanan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Cilacap Tanpa Kekerasan (P2TP2A Citra). Sebab dengan kurangnya ketersediaan jumlah petugas mengakibatkan adanya penurunan kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
4. Perlu dilakukan upaya pencegahan kekerasan yang sifatnya massif dan berkelanjutan, selain juga melaksanakan upaya sosialisasi terkait layanan offline serta online yang dimiliki Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Cilacap Tanpa Kekerasan (P2TP2A Citra) ke berbagai sasaran baik tataran masyarakat, sekolah, lembaga swadaya hingga instansi pemerintahan. Upaya pencegahan kekerasan yang massif dan berkelanjutan bertujuan untuk melembagakan nilai-nilai terkait dengan perlindungan atas hak perempuan dan anak pada kehidupan masyarakat. Upaya tersebut dengan perlahan akan menciptakan pemahaman dan kesadaran masyarakat untuk menjaga serta melindungi perempuan dan anak dari

tindak kekerasan. Serta juga mempersiapkan kemampuan masyarakat untuk melakukan penanganan di tahap awal apabila ditemukan adanya tindak kekerasan di lingkungan sosialnya masing-masing.

5. Perlunya perluasan sasaran dalam melakukan upaya pencegahan kekerasan. Berdasarkan jumlah kasus yang tercatat diketahui jika mayoritas pelaku adalah laki-laki. Sehingga dirasa penting jika proses pencegahan kekerasan perlu menasar pada kelompok-kelompok kemasyarakatan dari berbagai jenis dan tingkatan umur yang anggotanya didominasi oleh laki-laki. Seperti kelompok grup *sholawatan*, *thoriqoh*, kelompok tani, karang taruna, dan sebagainya. Selain itu juga bisa memanfaatkan kegiatan rutin di lingkungan masyarakat seperti arisan ataupun Musrenbangdes. Hal tersebut penting untuk dilakukan karena masyarakat laki-laki lebih potensial menjadi pelaku, sehingga diperlukan adanya penanaman nilai kepada masyarakat laki-laki terkait dengan perlindungan hak anak dan perempuan. Diharapkan akan tercipta kesadaran di kalangan masyarakat khususnya kelompok laki-laki untuk selalu menjaga dan melindungi hak perempuan dan anak. Untuk dapat memaksimalkan perluasan sasaran tersebut, upaya pencegahan dapat dilakukan dengan melibatkan keterlibatan tokoh agama dan tokoh masyarakat yang disegani di lingkungan masyarakat. Karena masyarakat khususnya di wilayah pedesaan cenderung hormat dan taat pada tokoh-tokoh tersebut.