

RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang terjadi di Kabupaten Purbalingga mengingat Kabupaten Purbalingga telah memperoleh predikat sebagai kabupaten/kota anak. Pusat Pelayanan Terpadu Hapus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak (PPT HARAPAN) yang bertugas sebagai lembaga P2TP2A di Kabupaten Purbalingga ternyata masih belum optimal dalam melaksanakan tugasnya. Penanganan kasus kekerasan terhadap anak yang dilakukan oleh PPT HARAPAN masih belum terealisasi secara sempurna. Selain itu, keberadaan PPT HARAPAN juga masih kurang terlihat serta data dan informasi yang disediakan juga masih kurang lengkap yang menyebabkan masyarakat sulit mengetahuinya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pusat pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak (P2TP2A) Kabupaten Purbalingga dalam memberikan perlindungan khusus terhadap anak korban kekerasan. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi pengukuran kinerja pelayanan public yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang terdiri dari wujud fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah Teknik *purposive sampling* dan teknik *snowball sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah model analisis interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PPT HARAPAN sebagai lembaga P2TP2A Kabupaten Purbalingga dalam memberikan perlindungan khusus terhadap anak korban kekerasan sudah cukup baik, dibuktikan dengan komitmennya yang selalu menangani kasus kekerasan dengan tuntas sesuai prosedur pelayanan yang diberikan. Namun secaram umum masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan terutama untuk pemenuhan fasilitas, program kegiatan, dan peningkatan partisipasi masyarakatnya,

Kata Kunci: Kinerja, P2TP2A, PPT HARAPAN, perlindungan, kekerasan.

SUMMARY

This research is motivated by the many cases of violence against women and children that occur in Purbalingga Regency considering that Purbalingga Regency has received the title as a child district/city. The Integrated Service Center for Eliminating Violence Against Women and Children (PPT HARAPAN) which served as a P2TP2A institution in Purbalingga Regency was still not optimal in carrying out its duties. The handling of cases of violence against children carried out by PPT HARAPAN is still not fully realized. In addition, the existence of PPT HARAPAN is also still less visible and the data and information provided are also still incomplete which makes it difficult for the public to know.

The purpose of this study was to determine the performance of the integrated service center for the empowerment of women and children (P2TP2A) in Purbalingga Regency in providing special protection for children who are victims of violence. This study uses 5 dimensions of public service performance measurement proposed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry which consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used in this research is descriptive qualitative method. The informant selection technique in this study was a purposive sampling technique and a snowball sampling technique. Data was collected through interviews, observation, and documentation. The analytical method used is an interactive analysis model.

The results showed that the performance of PPT HARAPAN as a P2TP2A institution in Purbalingga Regency in providing special protection for child victims of violence was quite good, as evidenced by its commitment to always handle violent cases thoroughly according to the service procedures provided. However, in general, there are still aspects that need to be improved, especially for the fulfillment of facilities, program activities, and increasing community participation.

Keywords: Performance, P2TP2A, PPT HARAPAN, protection, violence.