

BAB 5

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja PPT HARAPAN sebagai pusat pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak (P2TP2A) Kabupaten Purbalingga dalam memberikan perlindungan terhadap anak berhadapan hukum (ABH) masih belum optimal. Hal tersebut didukung dengan beberapa aspek sebagai berikut:

1. Kenampakan Fisik (*Tangible*)

Keadaan gedung yang digunakan sebagai sekretariat PPT HARAPAN Purbalingga baik dan cukup memadai dalam menunjang aktivitas pelayanan berupa menerima, memproses, dan menindaklanjuti pengaduan kasus kekerasan. Namun jumlah sarana dan prasarana yang dimiliki masih terbatas, hal itu dilihat dari belum tersedianya layanan *hotline* untuk pengaduan tidak langsung serta belum tersedianya rumah aman/*shelter* untuk tempat berlindung korban. Meskipun terbatas, sarana dan prasarana atau fasilitasnya memiliki kualitas yang baik karena mampu menunjang pemberian penanganan terhadap kasus kekerasan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Informasi yang diberikan maupun diterima oleh PPT HARAPAN Purbalingga sudah cukup akurat agar dapat dipertanggungjawabkan dan tidak akan dianggap pembohongan publik. Pelayanan yang diberikan oleh PPT HARAPAN sudah sesuai dengan tugas dan kemampuan yang

dimiliki oleh tiap bidang meskipun keterlibatan masing-masing bidang hanya dilakukan oleh orang yang sama. Ketersediaan data yang dimiliki masih terbatas dari segi aksesnya dan pencatatan data maupun informasi terkait penanganan kasus juga belum lengkap dan valid.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

PPT HARAPAN sangat tanggap terhadap kasus kekerasan di Purbalingga karena ketika ada aduan kasus, tim langsung bertindak untuk menangani kasus sesuai dengan alurnya mulai dari mengidentifikasi kasus tersebut untuk menentukan kebutuhan apa yang harus disediakan hingga proses tindakan penanganan kasus sesuai dengan SOP. Namun program kegiatan yang disusun oleh PPT HARAPAN masih sangat terbatas terutama yang melibatkan masyarakat. Hal tersebut mengakibatkan tingkat kesadaran masyarakatnya rendah. Rendahnya kesadaran juga diakibatkan karena tim PPT HARAPAN yang belum sepenuhnya menjangkau wilayah-wilayah pinggiran Kabupaten Purbalingga yang rawan terjadi kasus kekerasan mengingat beberapa kasus kekerasan yang terjadi di Purbalingga datang dari beberapa daerah yang jauh dari pusat kota.

4. Kepastian (*Assurance*)

Dalam memberikan pelayanan, tim PPT HARAPAN memiliki sikap yang sangat baik, ramah, dan sopan. Hal tersebut dilakukan agar korban maupun pelapor merasa nyaman dalam memberikan keterangan. Kemudian dari tingkat kepercayaan masyarakatnya, masyarakat

Kabupaten Purbalingga telah percaya kepada tim PPT HARAPAN untuk menangani kasus kekerasan karena mereka sudah melihat dari kasus-kasus kekerasan khususnya terhadap anak yang telah ditangani oleh tim PPT HARAPAN.

5. Empati (*Emphaty*)

Sikap empati ditunjukkan oleh PPT HARAPAN dengan kepedulian yang dimiliki. Kepedulian PPT HARAPAN terhadap kasus kekerasan ditunjukkan melalui sikap pedulinya kepada para korban kekerasan dengan memberikan bantuan berupa pendampingan korban serta penyediaan fasilitas yang dibutuhkan korban seperti rumah sakit maupun LKSA, sedangkan untuk fasilitas yang belum dimiliki harus dilakukan Kerjasama dengan beberapa lembaga P2TP2A seperti di Cilacap maupun di pusat yaitu Semarang. Selanjutnya untuk kepedulian PPT HARAPAN kepada masyarakat ditunjukkan dengan kegiatan sosialisasi yang dilakukan di lingkungan kecamatan hingga ke tingkat sekolah dengan tujuan untuk mencegah kekerasan terhadap perempuan dan anak.

5.2. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, untuk meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik yang lebih baik, maka dapat dikemukakan implikasi sebagai berikut:

1. Perlunya pengadaan fasilitas yang lebih lengkap seperti layanan *hotline*, rumah aman/*shelter*, dan lainnya untuk menunjang pemenuhan kebutuhan pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Meningkatkan koordinasi antar bidang layanan dalam tim agar proses penanganan kasus dapat dilaksanakan dengan maksimal.
3. Perlunya penyusunan dan perencanaan program kegiatan yang lebih baik dan terstruktur agar memudahkan dalam penyusunan dokumen yang berkaitan dengan kegiatan pencegahan dan penanganan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Purbalingga.
4. Perlunya peningkatan partisipasi masyarakat dalam program kegiatan PPT HARAPAN untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kasus kekerasan.
5. Perlunya penjangkauan lebih jauh ke seluruh wilayah Kabupaten Purbalingga agar kasus-kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak dapat terekam dan tertangani dengan baik.

