

**KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) KARTIKA KABUPATEN KEBUMEN**

Oleh:

**Unggul Winarti<sup>1</sup>, Paulus Israwan Setyoko<sup>2</sup>, Swastha Dharma<sup>2</sup>**

Program Studi Magister Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jenderal Soedirman

**ABSTRACT**

The research aims to examine quality of service conducted by P2TP2A Kartika for violence victims in Kebumen. To find out the problem happened, this research using theory of service quality Consisting five dimension there are reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. This research use qualitative approach. With this type of research was carried out to give an idea of the quality of service at the Integrated Service Center for Empowerment of Women and Children (P2TP2A) Kartika Kebumen in detail. Parties became key informants are the victims of violence, while to ensure the validity of the data, which is an additional informant among others: Kartika P2TP2A officer ranks, and institutions that are associated with P2TP2A Kartika. Data collected through interviews, documentation and observation. The data analysis is using interactive model analysis. The results showed that P2TP2A Kartika as community-based organizations generally, women's empowerment and child protection, in compliance with the five aspects of services that consisting, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible in accordance with the commitment to achieve the goal to prevent and eliminate violence against women and children, preventive, curative, and rehabilitative. Constraints faced in the provision of services to the Office P2TP2A Kartika, among others, the staffing policies that lack sufficient capacity to provide services to the community. While the obstacles in the completion of the case is the lack of public understanding of the law that led to the loss of evidence and expert agents who are already facing so difficult to ensnare the perpetrators of violence. The efforts to develop the quality of service and capacity were through technical training and capacity building P2TP2A Kartika. Intended gather to program which direct to autonomous of P2TP2A finally able to play role more optimal in society e.g P2TP2A should have operating standard procedure appropriate with minimum standard of service those set in.

Keywords: Domestic Violence, Integrated Service Center for Empowerment of Women and Children (P2TP2A), Quality of Service.

**I. PENDAHULUAN**

Kekerasan terhadap perempuan merupakan pelanggaran terhadap Hak Asasi Manusia seperti yang dimaksud dalam Deklarasi PBB tahun 1993. Matczak, et al (2011:3). Di beberapa negara seperti Pemerintah Victoria meyakini kekerasan yang dialami setiap orang dalam bentuk apapun terjadi karena ketidak mampuan mereka. Kussunaryatun (2006:57-64) menjelaskan, di Indonesia berlakunya Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang PKDRT diharapkan adanya peningkatan perlindungan hukum bagi perempuan dan anak yang menjadi

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Prodi Magister Ilmu Administrasi UNSOED

<sup>2</sup> Dosen Prodi Magister Ilmu Administrasi UNSOED

korban kekerasan dalam rumah tangga. Widyastuti (2009:395-408) perlindungan terhadap perempuan dari kekerasan merupakan tanggungjawab bersama sebagai individu, masyarakat, penegak hukum dan pemerintah. Peranan hukum dalam memberikan perlindungan dari tindak kekerasan dapat dilaksanakan dengan cara peningkatan kesadaran perempuan terhadap hak dan kewajibannya; peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya usaha mengatasi kekerasan terhadap perempuan. Memperbaiki sistem peradilan pidana, pembaharuan sistem pelayanan untuk korban, sertameningkatkan program pembinaan terhadap korban dan pelaku secara terpadu.

Dolores & Susan (2010) anak-anak suku Indian dan Alaska asli lebih membutuhkan pelayanan perlindungan dan kesehatan mental melalui sistem peradilan anak dan fasilitas yang sama dengan anak-anak non Indian. anak-anak suku Indian dan Alaska lebih menyukai sistem yang mempertemukan keterbatasan perhatian pada standar perlindungan yang telah ada terhadap populasi anak-anak suku Indian dan Alaska. Family Violence Prevention Fund. (2010:10) dalam kesimpulan penelitian tentang intervensi kekerasan domestik dalam penyusunan perawatan kesehatan menawarkan kritik peluang untuk identifikasi dini dan tindakan pencegahan terhadap penyalahgunaan.

Matczak, Hatzidimitriadou & Lindsay (2011) menjelaskan dalam melaksanakan kebijakan penanggulangan kekerasan terhadap perempuan dan anak membutuhkan komitmen beberapa lembaga pemerintah di tingkat lokal dan nasional. Lebih lanjut Indriyati (2007:53-68) menjelaskan dalam penanganan korban kekerasan terhadap perempuan perlu dilakukan secara holistik dan melibatkan peran pemerintah melalui pemberdayaan perempuan korban. Model pemberdayaan tersebut diantaranya dengan memberikan pelatihan keterampilan ekonomis produktif sesuai dengan bidang kemampuan dan minat dari korban. Pemberdayaan dimaksudkan sebagai program reintegrasi sosial dan bekal untuk dapat hidup lebih baik serta mandiri. Pemberdayaan bagi perempuan korban kekerasan yang dibutuhkan adalah dalam bidang psikologis, medis, dan sosial ekonomi.

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2007: 269). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Selain itu, sesuai dengan tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah yaitu

meningkatkan pelayanan publik (*public service*) dan memajukan perekonomian daerah, pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat (*public participation*), pemerataan dan keadilan (*equity and equequality*) serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Changhong & Chen (2005, 508:513) mendiskusikan tentang karakteristik kualitas pelayanan pada sektor publik berdasarkan hasil penelitiannya yang tergabung dalam *Tianjin Economy and Technology Development Area* (TEDA) terhadap perusahaan-perusahaan publik di China yang meliputi perusahaan air minum, listrik, dan gas. Teknik penelitian yang digunakan meliputi wawancara dan kuesioner dan melakukan analisis secara statistik. Pada kesimpulan penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan persepsi terhadap kualitas pelayanan antara perusahaan dengan para pengguna produk dan jasa meliputi dimensi pelayanan dan prosedur yang digunakan.

Yusof & Ismail (2009) melakukan penelitian tentang kualitas pemberian pelayanan pada sektor publik terhadap 48 kantor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah di Putrajaya Malaysia dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara saling bertukar pengetahuan dengan kualitas pelaksanaan pelayanan publik. Kondisi ini menggambarkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan setiap petugas pelayanan harus memiliki pengetahuan yang sesuai dengan kebutuhan publik.

Kabupaten Kebumen merupakan bagian dari kabupaten/kota di Provinsi Jawa Tengah yang telah membentuk Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) "KARTIKA" sebagai salah satu bentuk wahana pelayanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan peningkatan pendidikan, kesehatan, ekonomi, penanggulangan tindak kekerasan terhadap perempuan dan perlindungan anak serta peningkatan posisi dan kondisi perempuan dalam masyarakat. Namun demikian sejak tahun 2006 hingga 2011 tindak kekerasan terhadap kaum perempuan dan anak di Kabupaten Kebumen mengalami peningkatan. Salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Kebumen membentuk Tim Pengelola Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kartika yang memiliki tugas: (1) mengkoordinasikan pelaksanaan pemberdayaan perempuan dan anak serta penanganan korban kekerasan berbasis gender dan anak, (2) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap pemberdayaan perempuan dan anak serta perkembangan penanganan korban kekerasan berbasis gender dan anak di Kabupaten Kebumen, (3) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada Bupati. Namun demikian diduga masih banyak kasus

yang belum terungkap karena korban tidak berani mengadukan kasus yang menyimpannya karena tidak memiliki keberanian untuk mengungkapkannya (BPPKB Kabupaten Kebumen, 2012).

Kualitas pelayanan publik dalam hal ini menjawab pertanyaan tentang kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini pemerintah administrasi publik, dengan apa yang mereka inginkan. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya mempertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Apabila tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Yamit, 2005:10-12) dimensi kualitas yang dimaksud adalah *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata). Dengan demikian, kualitas pelayanan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) KARTIKA di Kabupaten Kebumen yang menyangkut *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (nyata) diharapkan secara bertahap dapat ditingkatkan sesuai dengan tujuan SPM, yaitu untuk memberikan panduan bagi pemerintah dan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif agar dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Kartika Kabupaten Kebumen secara terperinci. Pihak yang menjadi informan utama adalah masyarakat korban kekerasan, sedangkan untuk menjamin keabsahan data, yang menjadi informan tambahan antara lain: jajaran petugas P2TP2A Kartika, dan kelembagaan yang memiliki keterkaitan dengan P2TP2A Kartika. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif, dalam model ini ada tiga komponen pokok dalam analisis interaktif, yaitu (Miles dan Huberman, 1992:20)

- 1) Reduksi data merupakan seleksi pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data kasar (dari *fieldnote*) yang ada di lapangan. Proses reduksi data ini berlangsung terus-menerus selama pelaksanaan penelitian sampai laporan akhir.
- 2) Sajian data adalah suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan data dilakukan. Pada bagian ini peneliti merakit informasi-informasi yang telah diperoleh selama penelitian untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan.
- 3) Analisis yang ketiga adalah penarikan simpulan, yaitu suatu penarikan kesimpulan atau verifikasi dari hasil penelitian.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembentukan lembaga P2TP2A merupakan salah satu program yang terdapat para Peraturan Presiden RI Nomor 38 tahun 2008 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2009 yang bertujuan untuk mengentaskan kemiskinan serta mewujudkan kesetaraan gender. P2TP2A dibentuk oleh pemerintah atau berbasis masyarakat berbentuk pusat-pusat konsultasi terkait upaya-upaya pemberdayaan perempuan dan perlindungan perempuan dan anak termasuk perdagangan orang. Terbentuknya P2TP2A KARTIKA Kabupaten Kebumen diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup perempuan, peran dan kedudukan perempuan dalam pembangunan dan mampu meningkatkan upaya perlindungan bagi perempuan dan anak terhadap berbagai bentuk kekerasan, eksploitasi, diskriminasi di Kabupaten Kebumen. Pembentukan P2TP2A KARTIKA Kabupaten Kebumen merupakan kegiatan kerjasama lintas sektor dalam rangka peningkatan kualitas hidup perempuan dan anak. Hal ini dimaksudkan agar diperolehnya kemampuan, kepedulian dan bertambahnya wawasan tentang konsep pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Bahwa P2TP2A KARTIKA sebagai lembaga yang berbasis masyarakat sebagai lembaga perlindungan, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, telah memenuhi kelima aspek pelayanan yang meliputi aspek, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* sesuai dengan komitmen untuk mencapai tujuan untuk mencegah dan menghapus tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak secara preventif, kuratif, promotif dan rehabilitatif.

Hasil studi tentang kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh P2TP2A KARTIKA Kabupaten Kebumen, yang ditinjau dari lima dimensi pelayanan yang meliputi dimensi *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memperoleh beberapa gambaran yang menarik, diantaranya akan dibahas pada bagian ini.

### 1. *Tangible*

Kajian pertama yaitu tentang aspek *tangible* yang berwujud fasilitas fisik atau sarana prasarana pelayanan yang dapat dilihat, dijamah dan dirasakan memperoleh bukti yaitu sarana prasarana pelayanan yang ada di P2TP2A KARTIKA sepenuhnya telah disediakan oleh pemerintah Kabupaten Kebumen melalui BPPKB. Selanjutnya terkait dengan pelayanan yang dilakukan di kantor mitra P2TP2A KARTIKA seperti LBH, Kepolisian, Lembaga Kesehatan, Psikolog, Rumah sakit dan sebagainya menjadi tanggungjawab masing-masing mitra karena belum ada ketentuan yang menetapkan P2TP2A KARTIKA atau salah satu pihak yang berwenang menyediakan fasilitas pelayanan. Selanjutnya berdasarkan persepsi para korban atau pelapor dapat dijelaskan bahwa mereka merasa senang, nyaman dan terlindungi dengan adanya pelayanan P2TP2A KARTIKA karena telah tersedia fasilitas dan makan minum yang cukup bagi mereka. Selanjutnya dapat dijelaskan bahwa dukungan peralatan dan perlengkapan pelayanan sudah cukup memadai. Hal ini dapat dijadikan bukti bahwa komitmen P2TP2A KARTIKA dalam memberikan pelayanan kepada para korban kekerasan ibu dan anak sejauh ini dilaksanakan dengan baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ilhaamie (2010: 40-46) menyebutkan bahwa aspek bukti langsung (*tangible*) menjadi dimensi yang paling penting, gap yang diperoleh dari perbandingan angka harapan dan persepsi sangat kecil. Gronroos (dalam Peters, 2003: 33) mengemukakan pendapatnya bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh lembaga pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/publik. Tetapi dalam pelaksanaan pelayanan tidak dapat terlepas dari fasilitas atau sarana prasarana fisik yang dapat membangun impression atau kesan terhadap pelayanan yang dilakukan.

### 2. *Reliable*

Selanjutnya kajian tentang aspek reliabilitas pelayanan yang diselenggarakan oleh P2TP2A KARTIKA memperoleh temuan yang menarik terkait dengan pelaksanaan tugas P2TP2A Kartika dalam menuntaskan laporan yang ditangani, yaitu sejak di laksanakan sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan dan peran P2TP2A telah terjadi peningkatan jumlah pelapor justru kesiapan petugas P2TP2A masih kurang karena jumlah petugas yang masih sedikit. Namun demikian cakupan penanganan pengaduan oleh petugas terlatih dapat terpenuhi karena setiap petugas P2TP2A telah mengikuti pelatihan

ketrampilan khusus tentang penanganan korban kekerasan khususnya perempuan dan anak. Setelah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat, jumlah pengaduan atau laporan korban tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak mengalami peningkatan. Perkembangan pengaduan dan penyelesaian terhadap kasus tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kabupaten Kebumen dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1 Data Pengaduan dan Penyelesaian Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Kabupaten Kebumen

Tahun	Kelompok Umur	Jenis Kekerasan				Jumlah Kasus	Penyelesaian	
		Fisik	Psikis	Seksual	Penelantaran Ekonomi		Damai	Jalur Hukum
2006	Dewasa	41	-	25	1	67	58	9
	Anak	-	-	-	-			
2007	Dewasa	52	-	34	-	86	73	13
	Anak	-	-	-	-			
2008	Dewasa	39	-	9	-	48	42	6
	Anak	5	2	36	-			
2009	Dewasa	44	2	37	3	86	70	16
	Anak	-	-	-	-			
2010	Dewasa	49	7	30	2	88	83	5
	Anak	-	-	-	-			
2011	Dewasa	57	3	30	4	94	82	12
	Anak	-	-	-	-			
2012	Dewasa	37	-	9	6	51	43	9
	Anak	4	-	-	-			

Sumber: Sekretariat P2TP2A KARTIKA Kabupaten Kebumen, 2012

Tabel di atas menunjukkan, semua pengaduan yang diterima oleh P2TP2A KARTIKA telah diproses. Jika dilihat dari jenis penyelesaian, mayoritas pengaduan kasus telah diselesaikan melalui jalur damai atau kekeluargaan. Hal ini sesuai dengan kebijakan P2TP2A KARTIKA untuk mengutamakan penyelesaian secara damai antara korban atau keluarga korban dengan pelaku, kecuali bagi pelaku yang mengulangi tindak kekerasan yang pernah dilakukan sebelumnya, kasus tersebut diproses melalui jalur hukum sesuai dengan keputusan dari korban atau keluarga korban setelah mendapatkan pembinaan dan asistensi oleh petugas P2TP2A KARTIKA terhadap kasus yang diajukan. Namun demikian peningkatan jumlah tindak kekerasan yang terjadi belum dapat ditangani secara keseluruhan. Belum tuntasnya penyelesaian kasus kekerasan tersebut tidak hanya kendala yang dihadapi oleh P2TP2A KARTIKA, tetapi juga karena masih rendahnya pemahaman

masyarakat terhadap aturan hukum dan Hak Asasi Manusia sehingga masih terjadi keraguan pada korban atau keluarga korban untuk menyelesaikan kasus secara tuntas. Hingga saat ini masih banyak pengaduan kasus yang sedang berproses dan sebagian telah selesai membutuhkan waktu yang cukup lama karena harus memberikan pemahaman terhadap ketentuan hukum, dan prosedur yang harus dijalankan hingga penyelesaian terhadap pengaduan kasus dapat diselesaikan secara tuntas.

Penelitian juga menemukan inkonsistensi pemerintah dalam hal penempatan pegawai yang sesuai dengan kualifikasi tugasnya (*the right man on the right place*) yaitu meskipun sejak awal sudah dipersiapkan SDM yang memenuhi kualifikasi dan standar kompetensi khusus melalui pelatihan atau sertifikasi, tetapi masih terjadi kebijakan pemerintah yang justru merubah formasi yang sudah terbentuk dan memenuhi kualifikasi. Adanya rotasi pegawai P2TP2A KARTIKA yang sudah memenuhi sertifikasi dan memiliki skill yang baik ke lembaga pemerintah daerah yang lainnya, sedangkan penggantinya belum memenuhi kualifikasi dan belum pernah mengikuti pelatihan atau training pengembangan kapasitas petugas P2TP2A, meskipun kebijakan pemerintah daerah tersebut tidak terlalu mempengaruhi reliabilitas petugas. Dalam memberikan pelayanan petugas dinilai memiliki reliabilitas yang baik, meliputi kemampuan memahami kondisi pelapor atau korban, sikap dan pengetahuan, sedangkan terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh mitra P2TP2A dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan masing-masing jenis pelayanan.

Ganis (2013) dalam hasil penelitian di Provinsi menyebutkan setiap kali ada kasus kekerasan anak yang dilaporkan ke P2TP2A, semaksimal mungkin P2TP2A menyelesaikan kasus itu hingga tuntas. Artinya, antara terlapor dan pelapor diupayakan merasa puas dengan apa yang menjadi keputusan akhir, baik keputusan yang ada di ranah keluarga maupun di ranah hukum. Antisipasi kedepan, P2TP2A akan memaksimalkan sosialisasi tentang undang-undang yang melarang adanya kekerasan dalam rumah tangga dan perlindungan anak serta *trafficking* karena sangat diperlukan masyarakat. Dinas terkait harus memaksimalkan program-program yang memang menyentuh terhadap masyarakat terkait kekerasan terhadap anak dan perempuan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ilhaamie (2010: 40-46) juga bahwa menyebutkan penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi dimensi terpenting dan melakukan eksaminasi atau pengujian terhadap tingkat harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Malaysia. Pelanggan eksternal masyarakat memiliki angka harapan yang tertinggi



pada aspek reliabilitas pelayanan di lembaga pelayanan publik di Malaysia. Upaya yang telah dilakukan untuk mengembangkan kemampuan dan kapasitas petugas P2TP2A Kartika adalah:

- 1) Merumuskan kebijakan tentang Penghapusan KDRT dan Penyusunan Standar Operasional Prosedur kerja dan penanganan pengaduan kasus KDRT
- 2) Menyelenggarakan sosialisasi, advokasi, komunikasi, informasi, edukasi (KIE) antara lain:
- 3) Pengembangan jejaring P2TP2A mulai dari akar rumput/tingkat kecamatan bekerjasama dengan NGO (*Plan*)
- 4) Pelatihan Pencatatan dan Pelaporan Korban kekerasan terhadap perempuan dan anak
- 5) Pelatihan Pelayanan dan Pendamping Korban Kekerasan

### 3. *Empathy*

Kajian selanjutnya tentang Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan dan perlakuan khusus terhadap para korban dan keluarga korban atau orang-orang yang melaporkan kejadian tindak kekerasan sangat diperlukan karena pada umumnya mereka yang datang melapor ada yang dalam keadaan sedih, ketakutan, depresi, atau emosi sehingga tindakan awal yang dilakukan oleh petugas pelayanan adalah berusaha untuk menenangkan kliennya. Dalam penanganan pengaduan tersebut membutuhkan waktu dan tidak dapat dilakukan secara terburu-buru. Aspek empati di kantor P2TP2A KARTIKA kebumen telah terpenuhi, klien pada umumnya merasakan kenyamanan dan mendapatkan perlindungan dari petugas pelayanan karena petugas telah memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, memahami kondisi fisik dan psikis para korban dan memberikan penjelasan bahwa proses pendampingan, atau penyelesaian perkara yang dialami oleh korban tidak lagi dipungut biaya.

Langkah kongkrit yang dilakukan oleh petugas terkait dengan aspek empati dalam pelayanan adalah petugas berusaha memahami dan bersahabat dengan korban, tidak menyalahkan korban. Dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang melekat pada terjadinya tindak kekerasan tersebut akan menghasilkan penanganan masalah yang bijak. Sesuai dengan dikemukakan oleh Berry (dalam Dwiyanto, 2006: 114) dimana petugas P2TP2A KARTIKA memberikan perhatian kepada pengguna pelayanan secara individu dengan baik. Harapan yang dimiliki oleh para korban atau keluarga korban adalah tidak terulangnya kembali peristiwa yang pernah menimpanya dan permasalahan dapat diselesaikan

secara cepat agar korban dapat kembali beraktivitas dalam kehidupan sosial tanpa ada beban yang membuat dirinya merasa tersisih dari masyarakat yang lainnya. Jaminan pelayanan yang diupayakan sebaiknya tidak hanya menyangkut penyelesaian permasalahan dengan pelaku tetapi juga memberikan kepastian kepada korban untuk dapat hidup secara normal kembali di tengah lingkungan keluarga dan masyarakat.

Prinsip layanan P2TPA KARTIKA tidak mengadili dan menyalahkan korban, pencegahan kekerasan berbasis gender, berpihak pada kebutuhan korban, mengutamakan keterpaduan dan kerjasama, empati, melindungi kerahasiaan korban, penguatan terhadap korban, menyerahkan pengambilan keputusan kepada korban, dan tidak dipungut biaya. Rosalia Indriyati (2007:53-68) mengajukan model dalam penanganan korban kekerasan terhadap perempuan perlu dilakukan secara holistic melalui pemberdayaan perempuan korban. Model pemberdayaan tersebut diantaranya dengan memberikan pelatihan keterampilan ekonomis produktif sesuai dengan bidang kemampuan dan minat dari korban. Pemberdayaan dimaksudkan sebagai program reintegrasi sosial dan bekal untuk dapat hidup lebih baik serta mandiri. Pemberdayaan bagi perempuan korban kekerasan yang dibutuhkan adalah dalam bidang psikologis, medis, dan sosial ekonomi.

#### 4. *Assurance*

Temuan penelitian pada aspek assurance menggambarkan para korban atau keluarga korban memiliki harapan agar tindak kekerasan yang dialami atau peristiwa yang pernah menimpanya tidak terulangnya kembali dan permasalahan dapat diselesaikan secara cepat agar korban dapat kembali beraktivitas dalam kehidupan sosial tanpa ada beban yang membuat dirinya merasa tersisih dari masyarakat yang lainnya. Jaminan pelayanan yang diupayakan tidak hanya menyangkut penyelesaian permasalahan dengan pelaku, tetapi juga ketuntasan tindakan terhadap pengaduan yang disampaikan korban kekerasan, memberikan kepastian kepada korban untuk dapat hidup secara normal kembali di tengah lingkungan keluarga dan masyarakat dan cakupan layanan kesehatan, rehabilitasi sosial, bimbingan rohani.

Selanjutnya terkait dengan kejelasan petugas pelayanan, P2TPA KARTIKA juga selalu menjelaskan kepada pelapor siapa yang akan mendampingi dan menekankan selalu kepada para petugas untuk menjelaskan identitasnya kepada para korban. Selain upaya secara lisan, untuk memudahkan korban menghubungi petugas atau untuk kepentingan koordinasi internal sesama tim pelaksana dan koordinasi eksternal P2TPA KARTIKA dengan mitra-mitra terkait

juga telah disediakan direksi nomor telepon yang dapat dihubungi dalam keadaan mendesak yang diletakan pada laporan dinding.

Temuan penelitian tersebut sesuai dengan hasil penelitian Prabha Ramseook-Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee dan Perunjodi Naidoo (2010: 37-49) yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara harapan masyarakat, petugas pelayanan lini depan (*front-line employees*) atau petugas pelayanan yang langsung berhubungan dengan masyarakat harus memiliki pengetahuan yang baik tentang harapan masyarakat, aspek apa yang mendapatkan nilai rendah dan tinggi berdasarkan persepsi masyarakat. Kekerasan yang menimpa perempuan dan anak seringkali terulang kembali karena tidak ada pengawasan setelah pelaku dan korban didamaikan atau permasalahan telah diselesaikan. Maze of Injustice (2007:2) menjelaskan kekerasan terhadap perempuan kaum India terjadi seperti selimut yang menyelimuti kehidupan perempuan Indian. Sedangkan korban tidak berani melaporkan tindak kriminal tersebut karena mereka meyakini laporan yang mereka lakukan tidak akan memberikan penyelesaian masalah.

Hasil penelitian Misriyani (2013:1094-1106) untuk memberikan jaminan penyelesaian pengaduan dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, P2TP2A bekerjasama atau bermitra dengan berbagai pihak/ lembaga. Upaya yang dilakukan P2TP2A dalam menangani kasus tindak kekerasan meliputi: Kerjasama dengan Psikolog atau Psikiater, Rujukan Medis, Advokasi dan Bantuan Hukum, serta Rumah Aman (Shelter). Faktor pendukung dalam penanganan kasus adanya Partisipasi semua pihak (mitra, masyarakat, petugas) dan komitmen pemerintah. Sedangkan, Faktor penghambat dalam penanganan kasus diantaranya bantuan dana yang diterima masih sangat minim sehingga dalam penggunaannya harus menggunakan skala prioritas. Sumber daya manusia yang dimiliki P2TP2A masih sangat terbatas, tenaga psikolog yang dimiliki masih sangat minim dan belum memiliki psikiater. P2TP2A belum memiliki fasilitas rumah aman dan belum memiliki alat transportasi. Upaya untuk mencegah atau menanggulangi berbagai perilaku kekerasan yang dialami perempuan dan anak sudah mesti mendapat perhatian dan penanganan yang serius. Oleh sebab itu, pendekatan dalam penanganan masalah ini mesti bersifat terpadu (*integrated*), di mana selain pendekatan hukum juga harus mempertimbangkan pendekatan non hukum yang justru merupakan penyebab terjadinya kekerasan (John Dirk Pasalbessy, 2010:8-13).

Dari sisi perlindungan hukum, Temmangnganro Machmud (2008) memberikan kesimpulan pada hasil penelitiannya yaitu korban tindak pidana kekerasan seksual selain mengalami penderitaan secara fisik juga mengalami penderitaan secara psikis yang

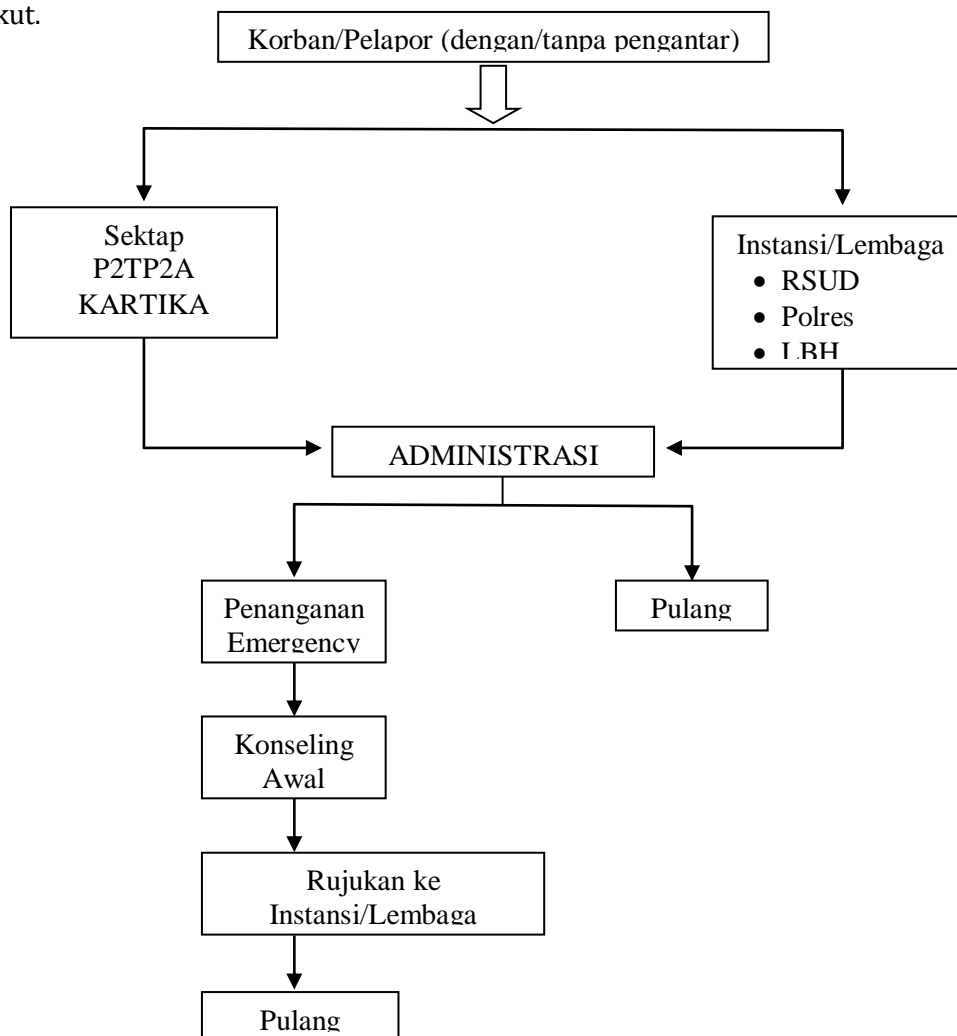
membutuhkan waktu lama untuk memulihkannya, maka aparat penegak hukum berkewajiban memberikan perlindungan terhadap korban yang diimplementasikan dalam peraturan perundang-undangan sebagai produk hukum yang memihak korban. Dalam konteks perlindungan terhadap korban kejahatan, adanya upaya preventif maupun represif yang dilakukan, baik oleh masyarakat maupun pemerintah (melalui aparat penegak hukumnya), seperti pemberian perlindungan dari berbagai ancaman yang dapat membahayakan nyawa korban, pemberian bantuan medis, maupun hukum secara memadai, proses pemeriksaan dan peradilan yang fair terhadap pelaku kejahatan, pada dasarnya merupakan salah satu perwujudan dari perlindungan hak asasi manusia serta instrumen penyeimbang. Dari sinilah dasar filosofis di balik pentingnya korban kejahatan (keluarganya) memperoleh perlindungan.

##### 5. *Responsiveness*

Kajian tentang responsivitas petugas yang lain diantaranya ditunjukkan melalui adanya kunjungan rumah sebagai bentuk tindakan jemput bola, atas kesadaran petugas tanpa ada pengaduan korban sebelumnya, karena bagi sebagian masyarakat yang mengalami tindak kekerasan masih belum mengetahui keberadaan P2TP2A KARTIKA. Responsivitas petugas P2TP2A hingga saat ini dapat dilaksanakan dengan baik. Dan dapat memberikan solusi penyelesaian masalah yang dihadapi oleh korban sesuai dengan kondisi sosial ekonomi korban. Responsivitas petugas ditunjukkan dengan adanya kunjungan visit untuk memperluas pelayanan dan pencegahan kekerasan berbasis gender serta pemberian solusi yang tepat terhadap pemasalahan yang dihadapi. Cakupan perempuan dan anak korban kekerasan yang mendapatkan penanganan pengaduan oleh petugas terlatih di dalam unit pelayanan terpadu di Kabupaten Kebumen, sampai dengan triwulan III tahun 2012, tercatat 40 kasus kekerasan terhadap perempuan dewasa dan 28 kasus kekerasan terhadap anak-anak. Dari 68 kasus yang terjadi, 46 korban mengalami kekerasan fisik, 18 korban mengalami kekerasan seksual, dan 4 korban penelantaran ekonomi. Dari kasus kekerasan yang terjadi, tidak seluruhnya dilakukan oleh laki-laki karena ada 2 kasus yang pelakunya perempuan. Temuan dilapangan menunjukkan adanya prosedur dan persyaratan yang tidak dijelaskan secara jelas oleh petugas P2TP2A, khususnya prosedur dan persyaratan yang dilakukan di Kepolisian atau Puskesmas dan Rumah Sakit sehingga korban mengalami kesulitan untuk memenuhi persyaratan atau mengikuti prosedur pelayanan yang ditetapkan. Untuk merespon secara cepat adanya pengaduan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak telah dilakukan beberapa hal, yaitu 1) Telah dibuka pusat pelayanan terpadu yang diresmikan sejak tahun 2008 dan melayani masyarakat setiap hari, 2) Berkoordinasi dengan Pengelolaan Rumah

Sakit Umum Kebumen yaitu pelayanan IGD yang buka 24 jam, 3) Menyediakan lembaga bantuan hukum bersama PAKHIS yang ditunjuk oleh pemerintah Kabupaten Kebumen untuk mendampingi korban kekerasan dalam rumah tangga.

Risdayati (2013) dalam jurnal terkini menyebutkan kasus yang melibatkan korban perempuan dan anak perlu ditangani secara baik dengan mengikuti semua mekanisme kerja P2TP2A, seperti kasus kasus "trafficking" tidak bisa langsung diselesaikan sendiri karena trafficking bersifat tindak pidana berat sehingga harus bekerjasama dengan aparat penegak hukum. Dari seluruh temuan penelitian, dapat digambarkan kondisi pelayanan P2TP2A KARTIKA Kebumen terhadap para Korban tindak kekerasan perempuan dan anak dalam bagan pelayanan sebagai berikut.



Gambar 1. Proses Pelayanan Pengaduan P2TP2A KARTIKA

Hasil penelitian yang lain tentang aspek kualitas pelayanan dilakukan oleh Prabha Ramseook-Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee dan Perunjodi Naidoo (2010: 37-49) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara harapan masyarakat, petugas pelayanan lini depan (*front-line employees*) atau petugas pelayanan yang langsung berhubungan dengan masyarakat harus memiliki pengetahuan yang baik tentang harapan masyarakat, aspek apa yang mendapatkan nilai rendah dan tinggi berdasarkan persepsi masyarakat. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi kepada para manajer pelayanan sektor publik dan penilaian secara akademis tentang reliabilitas dan nilai-nilai pelayanan yang berkualitas, serta memberikan penilaian terhadap peralatan yang digunakan untuk membantu proses pelayanan. Hasil penelitian ini mengarahkan pada hubungan antara dimensi pelayanan dengan kualitas pelayanan pada sektor publik.

Endah Cahya Immawati (2013) berdasarkan studi investigasi yang dilakukan oleh Rifka Annisa-Women Crisis Center, terjadi tindakan yang tidak sensitive oleh Polisi laki-laki dalam pelayanan korban kekerasan, yaitu ada perbedaan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan selama proses pemeriksaan antara Polki dan Polwan. Polwan lebih berhati-hati dalam mengajukan pertanyaan, misalnya sebelum Polwan memberikan pertanyaan, maka akan didahului dengan kalimat "Jangan malu-malu, kemukakan saja apa yang dialami. Selanjutnya ditemukan bahwa kendala yang dihadapi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di P2TP2A KARTIKA adanya kebijakan penempatan petugas atau pegawai dari pemerintah daerah yang kurang mendukung pelaksanaan pelayanan atau tidak sesuai dengan kualifikasi yang telah ditetapkan. Kurangnya kepedulian petugas terhadap pemeliharaan fasilitas dan peralatan P2TP2A, yaitu apabila tidak ada pelayanan maka jarang dibersihkan atau dirapikan. Dalam proses penyelidikan atau pemeriksaan kasus terdapat pemahaman masyarakat yang kurang terhadap hukum yang menyebabkan hilangnya barang bukti kejahatan, dan menghadapi pelaku yang sudah ahli sehingga setiap kekerasan yang dilakukan pelaku tidak meninggalkan barang bukti.

Kusunaryatun (2006:57-64) menyimpulkan: berlakunya Undang-undang No 23 Tahun 2004 tentang PKDRT diharapkan adanya peningkatan perlindungan hukum bagi perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan dalam rumah tangga. Perlu mendapat perhatian dalam hal: 1) Peningkatan pendidikan bagi perempuan sehingga mereka menyadari hak-hak dan kewajibannya sebagai warga negara dan warga masyarakat. 2) Peningkatan kepekaan gender bagi aparat penegak hukum. 3) Sosialisasi peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan kepada perempuan dan anak khususnya sosialisasi Undang-undang

Nomor 23 Tahun 2004 tentang PKDRT lengkap dengan peran dan fungsi Ruang Pelayanan Khusus (RPK). 4) Memberikan advokasi dan pendampingan bagi korban. 5) Memberikan advokasi kebijakan pemerintah di dalam menyusun peraturan-peraturan yang melindungi perempuan dan anak. 6) Peningkatan kesempatan kerja dan lapangan kerja bagi perempuan, sehingga secara ekonomi tidak tergantung sepenuhnya kepada suami/laki-laki.

Maze of Injustice (2007:2) menjelaskan hasil penelitiannya bahwa kekerasan terhadap perempuan kaum India terjadi seperti selimut yang menyelimuti kehidupan perempuan Indian. Terjadinya kekerasan verbal atau kasus pembunuhan, tidak berani melaporkan tindak kriminal tersebut karena mereka meyakini laporan yang mereka lakukan tidak akan memberikan penyelesaian masalah. Secara umum pencapaian pelaksanaan Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan oleh P2TP2A KARTIKA Kabupaten Kebumen telah memenuhi standar pelayanan minimal seperti yang diatur dalam 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, meliputi

- a. penanganan pengaduan/laporan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak yang terus mengalami peningkatan setiap tahun.
- b. pelayanan kesehatan bagi perempuan dan anak korban kekerasan dilaksanakan dengan menjalin kerjasama dengan Puskesmas Dan Rumah Sakit Umum Daerah dengan pelayanan secara gratis
- c. rehabilitasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan selama pengaduan sedang diproses, dan telah disediakan settler untuk memberikan perlindungan dan shock terapi bagi korban atas kejadian yang dialami.
- d. penegakan dan bantuan hukum bagi perempuan dan anak korban kekerasan; dapat dilaksanakan dengan memberikan bantuan hukum atau advokasi dan memberikan solusi penyelesaian masalah yang sesuai bagi korban.
- e. pemulangan dan reintegrasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan segera dilakukan setelah ada jaminan keamanan bagi korban kekerasan agar tidak terulang kembali kekerasan yang menimpa korban.

Sesuai dengan SPM Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan memiliki indikator kinerja dan target batas waktu pencapaian pada tahun 2014, pencapaian kinerja pelayanan P2TP2A KARTIKA Kabupaten Kebumen dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2 Cakupan Setandar Pelayanan Minimal Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban P2TP2A KARTIKA Kabupaten Kebumen Tahun 2012

Indikator	SPM	Aktual
1. Cakupan penanganan pengaduan oleh petugas terlatih	100%	100%
2. cakupan layanan kesehatan	100%	100%
3. cakupan rehabilitasi sosial	75%	90%
4. cakupan layanan bimbingan rohani	75%	65%
5. cakupan penegakan hukum	80%	100%
6. cakupan layanan bantuan hukum	50%	100%
7. cakupan layanan pemulangan	50 %	100%
8. cakupan layanan reintegrasi sosial	100%	100%

Sumber : P2TP2A Kartika, 2012

Pencapaian standar minimal pelayanan Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban P2TP2A KARTIKA Kabupaten sangat dipengaruhi oleh karakteristik korban, karena korban yang datang mengadukan tindak kekerasan memiliki karakteristik sosial, kepribadian dan ekonomi yang berbeda. Dalam menanggapi perbedaan karakteristik tersebut petugas P2TP2A KARTIKA setelah memberikan penjelasan tahapan-tahapan pelayanan dan berbagai kemungkinan yang akan terjadi, petugas memberikan kewenangan kepada korban untuk menentukan keputusan yang akan ditempuh. Misalnya dengan mempertimbangkan kondisi korban, petugas memberikan pilihan penyelesaian masalah secara kekeluargaan atau melalui jalur hukum. Keputusan yang akan diambil menjadi kewenangan korban, dan petugas P2TP2A KARTIKA sebatas memberikan pilihan yang sesuai dan siap membantu atau melaksanakan keputusan yang ditentukan oleh korban.

Pemerintah Victoria dalam *Victoria's action plan to address violence against women and children* 2012-2015 menyebutkan pendekatan yang dilakukan adalah

- 1) Ssetiap orang bertanggungjawab untuk memerangi tindak kekerasan. Pemerintah Victoria yakin bahwa kekerasan yang dialami setiap orang dalam bentuk apapun terjadi karena ketidak mampuan mereka.
- 2) Pemerintah Victoria akan mengimplementasikan rencana penanggulangan kekerasan terhadap perempuan dan anak untuk mengurangi insiden kekerasan dan kasus pelecehan seksual yang memberikan dampak kepada perempuan, anak-anak, anggota keluarga dan kelompok masyarakat.



- 3) Rencana kerja yang disusun seimbang dan mendukung strategi pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada warga negara.

Sedangkan kebijakan pelayanan penanggulangan tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak di Inggris dan Belanda disebutkan, secara keseluruhan kekerasan tingkat domestik membutuhkan komitmen beberapa lembaga pemerintah di tingkat lokal dan nasional. Strategi atau tanggungjawab terhadap kekerasan dalam rumah tangga tidak seharusnya menjadi pendekatan yang berlaku untuk semua sistem. Adanya perbedaan bahasa, suku dan ras membutuhkan banyak pendekatan. Keterbatasan skala evaluasi terhadap kebijakan dan strategi akan menghambat penilaian yang rasional. Kebijakan penanganan kekerasan domestik tidak hanya perbedaan antara bangsa dan partai politik tetapi juga menyangkut perbedaan kondisi geografis wilayah terjadinya kekerasan terhadap perempuan dan anak.

#### IV. SIMPULAN

Dari uraian mengenai pelayanan oleh P2TP2A Kabupaten Kebumen yang telah diuraikan pada penyajian data dan pembahasan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Bahwa P2TP2A KARTIKA sebagai lembaga yang berbasis masyarakat sebagai lembaga perlindungan, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, telah memenuhi standar pelayanan minimal yang diukur dengan lima aspek pelayanan yang meliputi aspek, *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* sesuai dengan komitmen untuk mencapai tujuan untuk mencegah dan menghapus tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak secara preventif, kuratif, promotif dan rehabilitative;
2. Kendala yang dihadapi pada pelaksanaan pelayanan P2TP2A KARTIKA, diantaranya adalah adanya kebijakan penempatan SDM oleh pemerintah daerah yang kurang mendukung kapasitas P2TP2A KARTIKA dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan kendala dalam penuntasan masalah adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap hukum yang menyebabkan hilangnya barang bukti serta menghadapi pelaku yang sudah ahli sehingga sulit menjerat pelaku tindak kekerasan;
3. Berbagai upaya telah dilakukan dalam upaya mengembangkan kualitas pelayanan dan kapasitas P2TP2A KARTIKA melalui kegiatan pelatihan teknis dan penguatan kapasitas P2TP2A KARTIKA yang dimaksudkan guna memantapkan program yang mengarah pada kemandirian P2TP2A yang pada akhirnya mampu berperan lebih optimal di masyarakat seperti P2TP2A harus memiliki SOP, yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.G. A. Ilhaamie. 2010."Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings". *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Vol. 1, No. 1, June, 2010-023X p.40-46.
- Anis Mashdurohatun 2011. "Pendidikan Politik Bagi Perempuan: Menjadi Perempuan Yang Cerdas Dalam Berpolitik". *Seminar Nasional*. 7 Oktober 2011.
- AnnaMatszack,EleniHatzidimitriadou&JaneLindsay. 2011. "Review of Domestic Violence Policies In England & Wales". *Journal Review*. School of Social Work, Faculty of Health and Social Care Sciences. Kingston University and St George's, University, London.
- Bigfoot, Dolores S. & Schmidt, Susan R. 2010. "Honoring Children, Mending the Circle: Cultural Adaption of Trauma-Focused Cognitive-Behavioral Therapy for American Indian and Alaska Native Children". *Journal of Clinical Psychology*. Vol 66: 847
- Changhong Bai, & Chen Ye. 2005. "Construct a Public Service Quality Evaluation Model: Evidence From Chinese Public Service Industry". *Services Systems and Services Management, 2005. Proceedings of ICSSSM '05. 2005 International Conference*.Vol 1. No. 26, Nankai University Tianjin, China. page 508 – 513.
- David Longbottom, Julie Hilton .2011. "Service Improvement: Lessons From The UK Financial Services Sector". *International Journal of Quality and Service Sciences* Volume: 3 Issue: 1 2011. (Online) <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=1756-669X>. Diakses Tanggal 25 November 2011.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM, Yogyakarta.
- Endah Cahya Immawati. 2013. "Peran Polwan Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan". *Jurnal Gender dan Local Governance*. Aksara, Yogyakarta.
- Ganis. 2013. Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) di Provinsi Banten. P2TP2A Provinsi Banten. (Online) <http://p2tp2abanten.blogspot.com/p/kasus-kasus.html>. Diakes 20 Oktober 2013.
- Hartati, Misriyani. 2013."Studi Tentang Upaya Penanganan Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak (Studi Kasus Pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Kalimantan Timur)". *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol 1 No. 3: 1094-1106 Fakultas Ilmu Pemerintahan Universitas Mulawarman.
- John Dirk Pasalbessy. 2010. "Dampak Tindak Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Serta Solusinya". *Jurnal Sasi* Vol.16. No.3 Bulan Juli-September 2010. Hal 8-13.
- Kussunaryatun. 2006. "Problematika Dan Penanganan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Studi Kasus Di Daerah Surakarta Dan Sekitarnya)". *Yustisia Edisi Nomor 68* Mei - Agustus 2006. Hal. 57-64.
- Maze of Injustice 2007. "The Failure to Protect Indigenous Women from Sexual Violence in the USA". *Journal Amnesty International* Vol. 2.

- Miles, Mathew B dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. UI PRESS, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Prabha Ramseook-Munhurrun, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidoo. 2010. "Service Quality In The Public Service". *International Journal Of Management And Marketing Research* Volume 3, Number 1. University of Technology, Mauritius hal 37-49.
- Reni, A., Widyastuti. 2009. "Peran Hukum Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Perempuan Dari Tindak Kekerasan Di Era Globalisasi". *Mimbar Hukum* Volume 21. No. 2 hal. 395-408
- Risdayati. 2013. "P2TP2A Meranti Dilatih Tangani Kasus". *Jurnal Terkini*. (Online) [http://jurnalterkini.com/search/label/Hukum/6\\_p2tp2a-meranti-dilatih-tangani-kasus.htm](http://jurnalterkini.com/search/label/Hukum/6_p2tp2a-meranti-dilatih-tangani-kasus.htm) Sabtu, 02 Maret 2013 | 18.17. Diakses Tanggal 20 Oktober 2013.
- Rosalia Indriyati S. 2007. "Pemberdayaan Perempuan Korban Kekerasan Diprovinsi Daerah Istimewa Yogyakarta". *Jurnal Dinamika Pendidikan*, Desember Volume 6 Nomor 1. Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas PGRI Yogyakarta.
- Victorian Government. 2012. *Victoria's Action Plan To Address Violence Against Women & Children*. Melbourne, Australia.
- Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Bayumedia Publishing, Malang.