

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2008, Kota Tangerang Selatan resmi dibentuk di Provinsi Banten. Pembentukan Kota Tangerang Selatan diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri Indonesia, Mardiyanto, dengan 7 kecamatan hasil pemekaran dari Kabupaten Tangerang. Pada masa penjajahan Belanda, wilayah ini masuk ke dalam Karesidenan Batavia dan mempertahankan karakteristik tiga etnis, yaitu suku Sunda, suku Betawi, dan Tionghoa. Pembentukan wilayah ini sebagai kota otonom berawal dari keinginan warga di kawasan Tangerang Selatan untuk menyejahterakan masyarakat.

Secara administratif, Kota Tangerang Selatan termasuk bagian dari Provinsi Banten. Kota Tangerang Selatan memiliki luas wilayah sebesar 147,19 km² atau 14.719 Ha yang terdiri atas 7 kecamatan yang terbagi lagi menjadi 54 wilayah kelurahan yakni Kecamatan Serpong, Serpong Utara, Ciputat, Ciputat Timur, Pamulang, Pondok Aren dan Setu. Dari seluruh kecamatan yang ada, wilayah kecamatan terluas yaitu Kecamatan Pondok Aren dengan seluas 2.999 Ha dan luas kecamatan terkecil yaitu Kecamatan Ciputat Timur dengan seluas 1.543 Ha.

Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan Kota Tangerang Selatan

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km2)	Persentase terhadap Luas Wilayah (%)
1	Serpong	24,04	16,33%
2	Serpong Utara	17,84	12,12%

3	Ciputat	18,38	12,49%
4	Ciputat Timur	15,43	10,48%
5	Pamulang	26,82	18,22%
6	Pondok Aren	29,88	20,30%
7	Setu	14,80	10,06%
Kota Tangerang Selatan		147,19	100,00%

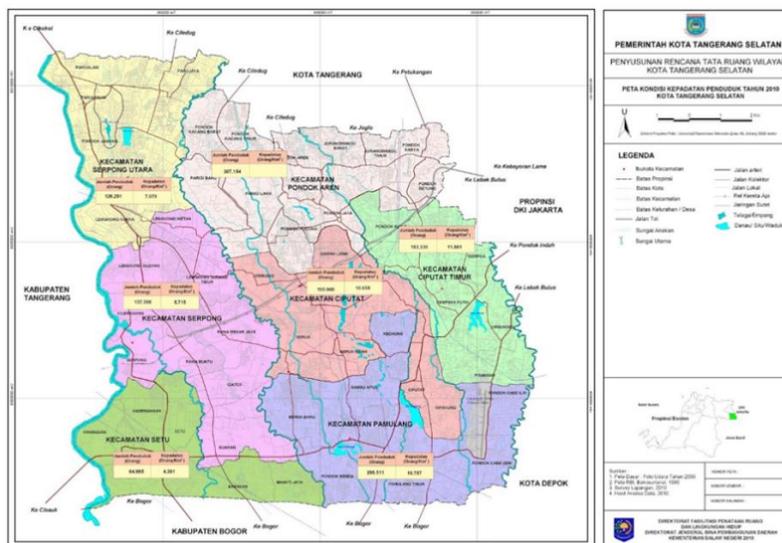
Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Tangerang Selatan, diakses Maret 2024

Secara geografis Kota Tangerang Selatan terletak di bagian timur Provinsi Banten yaitu pada titik koordinat $106^{\circ}38'$ - $106^{\circ}47'$ Bujur Timur dan $06^{\circ}13'30''$ - $06^{\circ}22'30''$ Lintang Selatan. Kota Tangerang Selatan berbatasan dengan beberapa wilayah lainnya dengan batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kota Tangerang dan Provinsi DKI Jakarta;
- b. Sebelah Timur : Provinsi DKI Jakarta dan Kota Depok;
- c. Sebelah Selatan : Kota Depok dan Kabupaten Bogor; dan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Tangerang.

Wilayah Kota Tangerang Selatan diantaranya dilintasi oleh Kali Angke, Kali Pesanggrahan dan Sungai Cisadane sebagai batas administrasi kota di sebelah barat. Letak geografis Kota Tangerang Selatan yang berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta pada sebelah utara dan timur memberikan peluang pada Kota Tangerang Selatan sebagai salah satu daerah penyangga provinsi DKI Jakarta, selain itu juga sebagai daerah yang menghubungkan Provinsi Banten dengan Provinsi DKI Jakarta. Kota Tangerang Selatan juga menjadi salah satu daerah yang menghubungkan Provinsi Banten dengan Provinsi Jawa Barat.

Gambar peta wilayah Kota Tangerang Selatan sebagaimana terlihat pada gambar 4.1 berikut ini:



Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Tangerang Selatan

Sumber: Pemerintah Kota Tangerang Selatan

Kota Tangerang Selatan merupakan kota yang cukup padat penduduk. Tercatat dalam katalog sensus BPS 2022, pada tahun 2021 terdapat 1.378.466 penduduk yang menempati Kota Tangerang Selatan dengan pembagian sex ratio lebih banyak penduduk laki-laki yakni sebanyak 689.497 jiwa, dari pada penduduk perempuan yang hanya sebanyak 688.969 jiwa pada tahun 2022. Dari jumlah total penduduk Kota Tangerang Selatan persentase pertumbuhan penduduk naik menjadi 3,04% per tahunnya. Pertumbuhan penduduk yang semakin tinggi maka menyebabkan semakin padatnya penduduk yang menempati suatu wilayah. Tercatat bahwa terdapat kepadatan penduduk sebanyak 11.875 jiwa per km luas daerah Kota Tangerang Selatan.

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Tangerang Selatan Tahun 2022

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
0-4	52.253	49.926	102.179
5-9	56.390	53.904	110.294

10-14	56.740	53.238	109.978
15-19	53.654	50.724	104.378
20-24	53.072	52.344	105.416
25-29	54.044	54.660	108.704
30-34	53.744	56.102	109.846
35-39	56.967	58.178	115.145
40-44	55.033	55.733	110.766
45-49	51.389	53.024	104.413
50-54	44.555	45.081	89.636
55-59	37.091	39.161	76.252
60-64	27.658	28.593	56.251
65-69	20.444	19.972	40.416
70-74	9.815	9.644	19.459
75+	6.648	8.685	15.333
Kota Tangerang Selatan	689.497	688.969	1.378.466

Sumber: Sensus BPS, diakses Maret 2024

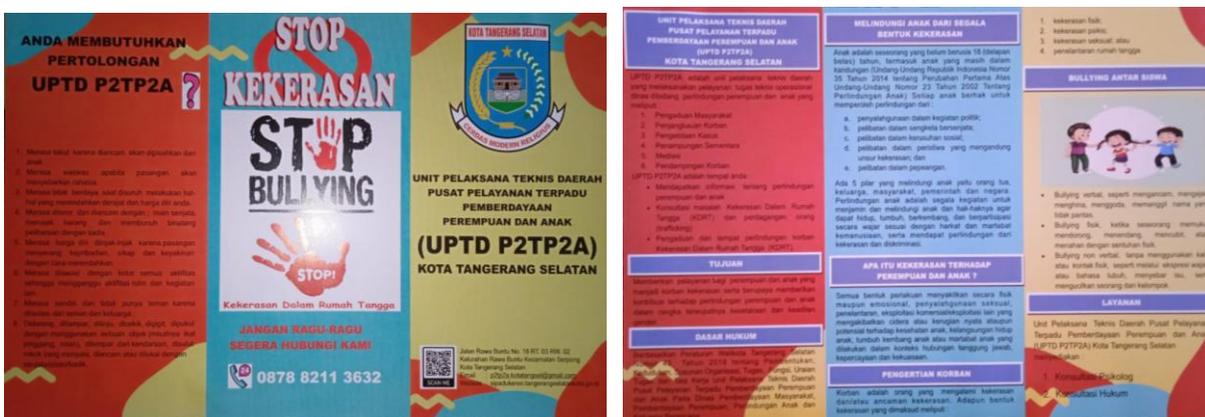
4.1.2 Gambaran Umum UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan sebelumnya bernama Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kota Tangerang Selatan merupakan suatu kelembagaan organisasi di bawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Tangerang Selatan yang sebelumnya bernama BPMPPKB. Lembaga ini didirikan pada tahun 2010 oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan dengan tujuan untuk memberikan pendampingan terhadap anak maupun perempuan yang mengalami kasus terkait kriminal atau kekerasan.

Latar belakang atau awal mula dibentuknya Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan yaitu begitu banyaknya kasus kekerasan yang terjadi terhadap perempuan dan anak di lingkup privat atau rumah tangga maupun di lingkup

publik di Kota Tangerang Selatan. Pada proses penanganan kasus kekerasan yang terjadi terhadap perempuan dan anak tidak semudah dengan kasus-kasus kriminal dalam konteks publik. Begitu banyak korban kekerasan tidak memiliki keberanian yang cukup untuk melaporkan kepada pihak yang berwajib, terutama untuk kasus kekerasan seksual terhadap perempuan. Oleh sebab itu, meningkat fenomena tersebut maka didirikan PPA Kota Tangerang Selatan sebagaimana maksud untuk memberikan pertolongan terhadap korban dalam menangani kasus kekerasan yang terjadi kepada mereka.

4.1.2.1 Profil UPTD PPA Kota Tangerang Selatan



Gambar 4. 2 Brosur UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Sumber: UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan pamflet resmi yang dikeluarkan oleh UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, dikatakan bahwa UPTD PPA Kota Tangerang Selatan merupakan unit pelaksana teknis daerah yang melaksanakan pelayanan tugas teknis operasional dinas dibidang perlindungan perempuan dan anak di Kota Tangerang Selatan yang meliputi:

- 1) Pengaduan Masyarakat;
- 2) Penjangkauan Korban;
- 3) Pengelolaan Kasus;
- 4) Penampungan Sementara;
- 5) Mediasi; dan
- 6) Pendampingan Korban.

Selain itu, UPTD PPA Kota Tangerang Selatan juga menyediakan konsultasi bagi para korban, dimana korban dapat berkonsultasi dengan para ahli tanpa dipungut biaya sepeserpun. Hal ini dikarenakan biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan tugas UPTD PPA dibebankan kepada Pemerintah melalui APBD dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat (Pernyataan tersebut tertera pada Perwal Tangerang Selatan No. 23 Tahun 2023 Pasal 12 tentang pembiayaan). Untuk konsultasi yang disediakan itu sendiri ada dua konsultasi yakni:

- a. Konsultasi Psikolog; dan
- b. Konsultasi Hukum.

4.1.2.2 Visi dan Misi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

A. Visi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

“Terwujudnya Kota Tangerang Selatan yang layak huni dan bersahabat untuk perempuan dan anak”.

B. Misi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Dalam mencapai visi yang ada, UPTD PPA Kota Tangerang Selatan memiliki lima misi yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan laporan terkait kasus kekerasan;
2. Memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya bagi perempuan dan anak guna memperoleh pelayanan yang cepat, mudah dan juga baik;
3. Memperjuangkan pemberdayaan dan melindungi anak serta perempuan dari tindak kejahatan ataupun kekerasan secara kuratif, preventif, promotif dan rehabilitatif;
4. Memberikan layanan konsultasi terhadap korban sebagai pemecahan masalah yang dihadapi oleh anak dan perempuan;

5. Menyediakan mediasi untuk merujuk permasalahan-permasalahan yang terjadi kepada anak serta perempuan kepada sarana/prasarana layanan lanjutan yang dibutuhkan oleh korban.

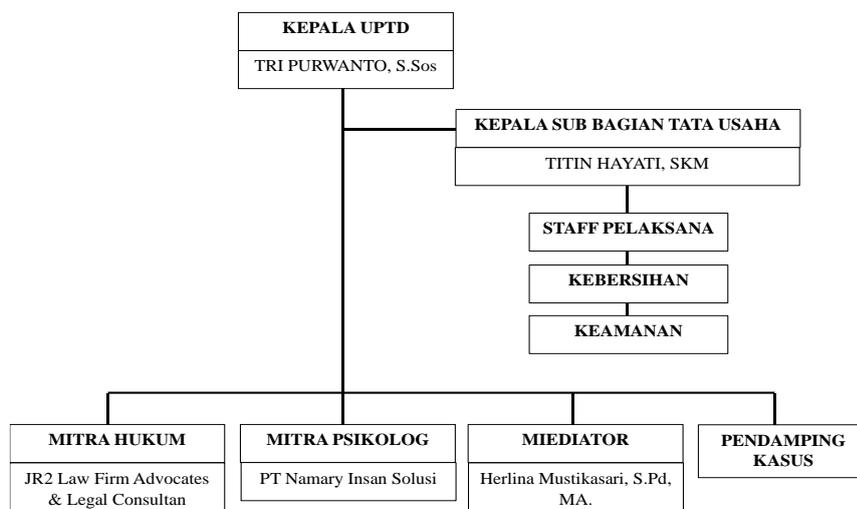
4.1.2.3 Tujuan dan Landasan Hukum UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Tujuan UPTD PPA adalah memberikan pelayanan bagi perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan serta berupaya memberikan kontribusi terhadap perlindungan perempuan dan anak dalam rangka terwujudnya kesetaraan dan keadilan gender. UPTD PPA Kota Tangerang Selatan terdapat 7 pelayanan yaitu: Penanganan aduan, penanganan kesehatan, penanganan psikologi, penegakan dan bantuan hukum, mediasi, rehabilitasi sosial, serta pemulangan dan reintegrasi.

Dasar Hukum pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan yaitu Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Pembentukan. Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Masyarakat, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana.

4.1.2.4 Struktur Kepengurusan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Di bawah ini merupakan susunan kepengurusan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan:



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Sumber: UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Susunan Organisasi UPTD PPA berdasarkan Perwal No. 23 Tahun 2023 Kota Tangerang Selatan dalam susunan kepengurusannya terbagi atas Kepala UPTD, Subbagian Tata Usaha, Jabatan Fungsional, dan Jabatan Pelaksana.

4.1.2.5 Tugas dan Fungsi Kepengurusan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Adapun penjabaran tanggung jawab dan fungsi masing-masing pengurus diatur dalam Perwal No. 23 Tahun 2023, sebagai berikut:

1. Kepala UPTD PPA

Dalam Perwal No.23 Tahun 2023 Pasal 6 dikatakan bahwa tanggung jawab yang dipikul oleh seorang kepala yaitu melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dalam bidang perlindungan perempuan dan anak. Dalam menjalankan tanggung jawabnya kepala UPTD juga melaksanakan fungsi diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan identifikasi korban kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak;
- b. Pelayanan kepada korban kekerasan terhadap perempuan

- dan anak;
- c. Penjangkauan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak;
 - d. Pendampingan terhadap kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak; dan lainnya sebagaimana di atur dalam Perwal No. 23 Tahun 2023.

Selain itu, dalam melaksanakan tugasnya, kepala UPTD memiliki deskripsi terkait tanggung jawab yang dijelaskan dalam Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 23 Tahun 2023 Pasal 6 ayat (3), diantaranya adalah sebagai berikut:

- Menyusun dan mengusulkan perencanaan kegiatan dan anggaran UPTD PPA;
- Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan pemantauan pelaksanaan tugas UPTD PPA;
- Memberikan pelayanan kepada korban kekerasan terhadap perempuan dan anak; dan sebagainya.

Kepala UPTD PPA dalam melaksanakan tugas dan fungsi harus mempedomani standar operasional prosedur yang berlaku.

2. Sub Bagian Tata Usaha

Dalam Perwal No.23 Tahun 2023 Pasat 7 dijelaskan bahwa tugas yang dipikul oleh kepala sub bagian tata usaha yaitu membantu kepala UPTD dalam melaksanakan kegiatan administrasi dan teknis yang berkaitan dengan ketatausahaan dalam rangka membantu Kepala UPTD PPA. Dalam melaksanakan tugasnya untuk membantu Kepala UPTD PPA, Kepala Subbagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsinya sebagaimana tercantum dalam Perwal No. 23 Tahun 2023 Pasal 7 ayat (2), diantaranya sebagai berikut:

- Pelaksanaan administrasi umum dan kepegawaian;

- Pelaksanaan administrasi perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
- Pelayanan kehumasan dan informasi publik; dan seterusnya.

Selain itu, dalam menjalankan tugasnya, Kepala Subbagian Tata Usaha memiliki deskripsi terkait tugasnya sebagai berikut:

- a. Menyusun perencanaan dan penganggaran kegiatan UPTD PPA;
- b. Melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan administrasi umum, kepegawaian dan keuangan lingkup UPTD PPA;
- c. Melaksanakan kehumasan dan informasi publik; dan seterusnya sesuai yang dijelaskan dalam Perwal No. 23 Tahun 2023.

3. Kelompok Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana

• Jabatan Fungsional

Dalam Perwal No.23 Tahun 2023 Pasal 8 dikatakan bahwa tanggung jawab yang dipikul oleh kelompok jabatan fungsional yaitu menjalankan beberapa tanggung jawab Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan yang sepadan dengan keterampilan dan keahlian yang dimilikinya. Jabatan fungsional merupakan jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu. Selain itu, kelompok jabatan fungsional diatur oleh Perwal atau Peraturan Wali Kota. Jabatan fungsional dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bertanggung jawab kepada Kepala UPTD PPA sebagaimana dimaksud dalam Perwal No. 23 Tahun 2023 pasal 11. Sedangkan jabatan pelaksana bertanggung jawab kepada Kepala Subbagian Tata Usaha.

- **Jabatan Pelaksana**

Dalam Perwal No. 23 Tahun 2023 pasal 1 ayat (11) dijelaskan bahwa jabatan pelaksana merupakan sekelompok jabatan yang berisi fungsi dan tugas pelaksana kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan. Dalam Perwal ini juga dijelaskan bahwa jabatan pelaksana ditunjuk/diangkat ditetapkan dengan keputusan Kepala UPTD PPA.

4.1.2.6 Standar Operasional Prosedur (SOP) UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

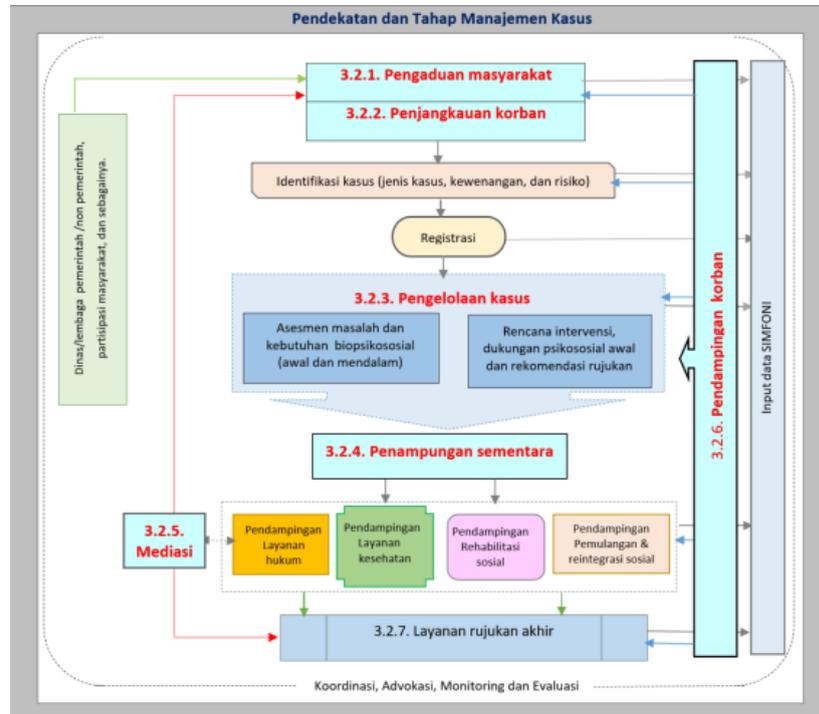
Berikut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) PPA Kota Tangerang Selatan diantaranya:

1. Pengurus/Staf PPA menerima klien dan mengisi formulir pengaduan;
2. Pengurus/Staf PPA melakukan identifikasi/wawancara terhadap permasalahan klien;
3. Pengurus/Staf PPA memilah kasus berdasarkan jenis kasus yang dilaporkan;
4. Pengurus/Staf PPA memberikan rekomendasi/rujukan kepada instansi/konselor terkait: a) Konselor Perkawinan, b) Konselor Psikologi, c) Konselor Medis, d) Konselor Hukum, dan e) Konselor Sosial;
5. Pengurus/Staf PPA mewakili pengurus melakukan investigasi;
6. Pengurus/Staf PPA melakukan pendampingan terhadap kebutuhan klien/korban;
7. Pengurus/Staf PPA melakukan pemantauan minimal tiga bulan sekali atau lebih intensif sesuai dengan kebutuhan korban;
8. Pengurus/Staf PPA membuat laporan penanganan kasus

secara periodik.

Berdasarkan Permen PPPA No. 2 Tahun 2022 tentang standar layanan perlindungan perempuan dan anak menjelaskan bahwa layanan PPA diselenggarakan dengan menerapkan pendekatan Manajemen Kasus. Manajemen Kasus merupakan pendekatan untuk memastikan Penerima Manfaat mendapatkan layanan PPA untuk memenuhi kebutuhannya yang beragam secara cepat, akurat, komprehensif dan terintegrasi dengan menghubungkan komponen dari sistem layanan (*system service delivery*).

Standar Layanan PPA secara cepat, akurat, komprehensif, dan terintegrasi diselenggarakan dengan menggunakan pendekatan Manajemen Kasus melaksanakan fungsi-fungsi layanan mulai dari Pengaduan Masyarakat sampai reintegrasi sosial, digambarkan dalam bagan berikut ini:



Gambar 4. 4 Pendekatan Manajemen Kasus
Sumber: Permen PPPA No. 2 Tahun 2022

4.1.2.7 Data Terpilah UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Tabel 4.3 Data Korban Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2021-2023

Jenis Kelamin	Jumlah Kasus		
	2021	2022	2023
Perempuan dewasa	72	148	129
Anak Laki-laki	35	63	85
Anak Perempuan	70	104	121
Jumlah	177	315	335

Note: 1 korban bisa lebih dari 1 jenis pelayanan

Sumber: UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Tabel 4.4 Data Kasus Kekerasan Terhadap Anak Berdasarkan Usia Tahun 2021-2023

Berdasarkan Usia Korban				
No	Usia	2021	2022	2023
1	0 thn s/d 17 thn (Laki-laki dan Perempuan)	105	167	206
Jumlah		105	167	206

Note: 1 korban bisa lebih dari 1 jenis pelayanan

Sumber: UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Tabel 4.5 Data Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Berdasarkan Tempat Terjadinya Kasus Kekerasan Tahun 2023

Berdasarkan Tempat Terjadinya Kasus		
No	Tempat Terjadinya Kasus	Jumlah
1	Di Rumah Tangga	188
2	Di Tempat Kerja	4
3	Di Sekolah	42
4	Ruang Publik	89
5	Media Sosial	12
Jumlah		335

Note: 1 korban bisa lebih dari 1 jenis pelayanan

Sumber: UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Tabel 4.6 Data Kasus Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak Berdasarkan Kecamatan di Kota Tangerang Selatan Tahun 2023

Berdasarkan Kecamatan		
No	Nama Kecamatan	Jumlah
1	Serpong	37
2	Serpong Utara	17
3	Ciputat	59
4	Ciputat Timur	43
5	Pamulang	67
6	Pondok Aren	57
7	Setu	28
8	Luar Tangerang Selatan	27
Jumlah		335

Note: 1 korban bisa lebih dari 1 jenis pelayanan

Sumber: UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Tabel 4.7 Data Kasus Kekerasan Terhadap Anak Laki-Laki Berdasarkan Jenis Laporan Tahun 2023

Jenis Laporan Anak Laki-Laki		
No	Jenis Laporan	Jumlah
1	Pencabulan Terhadap Anak	21
2	Diskriminasi	13
3	Kekerasan Fisik Terhadap Anak	24
4	Kekerasan Psikis Terhadap Anak	13
5	Abh Pelaku	3
6	Bullying	3
7	Hak Anak Bertemu Orang Tua	3
8	Penelantaran	5
Jumlah		85

Note: 1 korban bisa lebih dari 1 jenis pelayanan

Sumber: UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Tabel 4.8 Data Kasus Kekerasan Terhadap Anak Perempuan Berdasarkan Jenis Laporan Tahun 2023

Jenis Laporan Anak Perempuan		
No	Jenis Laporan	Jumlah
1	Pencabulan Terhadap Anak	43
2	Persetubuhan Terhadap Anak	27
3	Kekerasan Fisik Terhadap Anak	13
4	Kekerasan Psikis Terhadap Anak	10
5	Penelantaran	13

6	Driskiminasi	2
7	Hak Anak Bertemu Orang Tua	6
8	Kekerasan Berbasis Gender Online	5
9	Bullying	2
Jumlah		121

Note: 1 korban bisa lebih dari 1 jenis pelayanan

Sumber: UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian terkait Pengembangan Kapasitas Organisasi Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Anak (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan) merupakan hasil dari data dan fakta yang ditemukan secara faktual di lapangan yang dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi yang sudah sesuai dengan teori yang digunakan.

Pada penelitian ini akan membahas mengenai hasil dari pertanyaan wawancara yang mengenai Pengembangan Kapasitas Organisasi Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Anak (Studi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan) yang disajikan berdasarkan 3 (tiga) indikator yang menentukan pengembangan kapasitas organisasi terwujud untuk meningkatkan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA).

Teori yang digunakan adalah teori Pengembangan Kapasitas Organisasi menurut Leavitt (1983) dalam (Irviana & Salomo, 2021) yang mencakup beberapa indikator dan subindikator, yaitu:

- a. Kapasitas Sumber Daya Fisik : terdiri dari sub Struktur Organisasi, Keuangan, Perangkat Hukum, Sarana dan Prasarana;
- b. Kapasitas Proses Operasional : terdiri dari sub Prosedur Kerja, Budaya Kerja dan Kepemimpinan;
- c. Kapasitas Sumber Daya Manusia : sub Pengetahuan dan Keterampilan Pegawai, Perilaku dan Etika Kerja Pegawai.

Mengingat penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta pengumpulan data yang digunakan diantaranya yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Maka untuk mengetahui hasil dari penelitian ini akan disajikan dan dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan informan. Untuk memperjelas hasil dari penelitian, berikut pemaparan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait Pengembangan Kapasitas Organisasi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dalam penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) terhadap anak.

4.2.1 Kapasitas Sumber Daya Fisik

Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Anak pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan ada tiga indikator yaitu, sumber daya fisik, proses operasional, dan sumber daya manusia dalam menilai pengembangan kapasitas organisasi terwujud untuk meningkatkan perlindungan, penanganan dan pelayanan di UPTD PPA. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Fisik ditekankan pada perbaikan kapasitas infrastruktur yang dibutuhkan organisasi untuk dapat mengembangkan kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Selain itu, Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Fisik diperlukan agar pengelolaan organisasi dapat mencapai target dan tujuan atau misi organisasi.

Berdasarkan dari hasil wawancara kepada beberapa informan mengenai pemahaman kapasitas sumber daya fisik yang dimiliki oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dalam Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Anak. Kapasitas Sumber Daya Fisik sangat diperlukan agar dapat menunjang

seluruh aspek tugas dan dibutuhkan dalam melaksanakan penanganan kasus. Ada 4 (empat) sub indikator keberhasilan sumber daya fisik dalam pengembangan kapasitas organisasi, yaitu: 1) Kapasitas Struktur Organisasi, 2) Kapasitas Keuangan, 3) Kapasitas Perangkat Hukum, dan 4) Kapasitas Sarana dan Prasarana.

4.2.1.1 Struktur Organisasi

Pengembangan kapasitas organisasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu peningkatan kualitas pelayanan yang baik pula. Karena dalam mengembangkan kapasitas organisasi harus ada kesadaran dan pemahaman dari pengelola organisasi tersebut yang akan melaksanakan pengembangan pada organisasi. Aspek ini fokus terhadap proses dan struktur yang tepat sebagai pondasi dasar dalam menguatkan organisasi sebab hal ini dapat mempengaruhi organisasi dalam bertindak, menetapkan tujuan, memberikan keputusan, serta menyusun pekerjaan secara intensif (Milen, 2004). Dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi yang baik menjadi hal yang penting bagi organisasi dalam mengurangi konflik internal yang biasa terjadi dan membantu organisasi dalam menjawab tantangan perubahan yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) yang merupakan Kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan mengenai struktur organisasi, sebagai berikut:

“Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan sebelumnya bernama Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kota Tangerang Selatan. Terkait perubahan nama dan struktur organisasi pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan sebetulnya ada di sini, dijelaskan di Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2023 menggantikan Perwal sebelumnya yaitu Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 43 Tahun 2019. Dalam Perwal tersebut dijelaskan juga tentang pembentukan, kedudukan organisasi, struktur/susunan organisasi, tugas-tugas, dan tata

kerja UPTD PPA. Ada di sini semua tuh yang tadi itu di dalam Perwal.”.

“Berdasarkan Perwal ini kita dapat lihat bahwa susunan organisasi UPTD PPA terdiri atas Kepala UPTD, Kepala Subbagian Tata Usaha, Jabatan Fungsional, dan Jabatan Pelaksana. Namun di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan belum ada jabatan fungsional. Yang baru ada jabatan pelaksana, kepala sama kepala subbagian tata usaha. Jabatan fungsional belum ada, baru ada jabatan pendamping atau pelaksana. Tetapi sudah mengajukan ke BKPSDM Kota Tangerang Selatan yang mengelola kepegawaian”. (Informan 1 (satu) merupakan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

Informan 1 (satu) di atas menjelaskan bahwa struktur atau susunan organisasi pada unit pelaksana teknis daerah perlindungan perempuan dan anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan diatur dalam Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana. Berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 23 Tahun 2023 pasal 4 tentang Susunan Organisasi UPTD PPA, terbagi atas Kepala UPTD, Subbagian Tata Usaha, Jabatan Fungsional, dan Jabatan Pelaksana. Namun dalam prakteknya struktur atau susunan organisasi pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan itu belum sesuai dengan Perwal yang berlaku.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan membuat solusi atau pengembangan pada struktur atau susunan organisasi yang masih belum terisi, agar kapasitas struktur atau susunan organisasi dapat menunjang pekerjaan. Hal ini dijelaskan oleh Informan 1 (satu), yaitu

selaku Kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, terkait penambahan mitra dalam struktur organisasi untuk mengisi kekosongan jabatan fungsional yang masih belum terisi. Berikut pernyataannya:

“Jadi, kalau untuk struktur gak ada yang masalah. Cuma ini kan masalahnya di sumber daya, karena fungsionalnya belum ada makanya kita ada mitra. Jadi, untuk mengisi kekosongan fungsional tadi itu kita bermitra dengan mitra hukum, mitra konseling, mitra psikologi, eeh mitra mediator. Nah, itu kita bermitra. Itu kita kontrak gitu. Jadi, mereka ahli dalam bidang hukum, psikologi”.

“Jadi, sebenarnya gak ada masalah sih kalau struktur. Jadi, kita bisaantisipasi. Misalnya pegawainya gak ada, jadi kita tinggal eeh bermitra kita kontrak setahun. Jadi untuk sekarang karena adanya mitra, strukturnya masih tetap bisa menopang seluruh aspek tugas PPA walaupun jabatan fungsional belum terisi”. (Informan 1 (satu) merupakan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

Kemudian selaras dengan yang dikatakan oleh Informan 2 (dua) yaitu selaku Staf Pendamping Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, mengenai struktur organisasi pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan yang dirasa tidak ada masalah, sebagai berikut:

“Terkait struktur organisasi gak ada masalah”.

“... untuk penambahan bidang dirasa tidak perlu, karena yang sekarang sudah ada itu tetap dapat menunjang pekerjaan. Mungkin keterbatasannya itu kurangnya staf pendamping”. (Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 13.00 WIB di ruangan pengaduan).

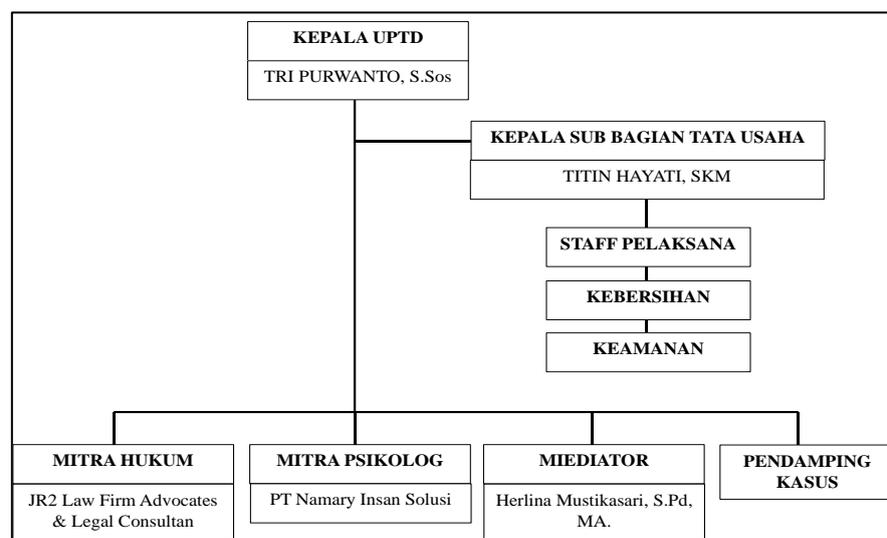
Berdasarkan berbagai pernyataan yang telah disampaikan oleh beberapa informan dapat disimpulkan bahwa UPTD PPA Kota Tangerang Selatan dalam struktur atau susunan organisasinya tidak ada masalah dan dirasa belum diperlukannya pembentukan bidang atau divisi baru dalam struktur organisasi. Sebab yang menjadi

permasalahan itu ada di kuantitas sumber daya manusia yang masih kurang. Namun, struktur organisasi yang dimiliki UPTD PPA Kota Tangerang Selatan belum memadai sesuai Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 23 tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

UPTD PPA berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak di tingkat daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Sedangkan yang mengelola penempatan kepegawaian, yaitu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Tangerang Selatan. Jadi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan harus mengajukan permintaan penambahan sumber daya manusia untuk mengisi jabatan fungsional ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Tangerang Selatan agar bisa terisi. Namun masih belum ada perkembangan terkait hal tersebut. Untuk itu pihak UPTD PPA Kota Tangerang Selatan mengatasinya dengan menambahkan mitra dalam struktur atau susunan organisasinya agar dapat tetap menunjang pekerjaan saat menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan dan perlindungan terkhusus bidang perlindungan perempuan dan anak.

Berikut perbedaan struktur organisasi UPTD PPA berdasarkan Perwal Kota Tangerang Selatan No 23 Tahun 2023 pasal 4 dan struktur UPTD PPA yang ada di kantor UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

<p>Bagian Kedua Susunan Organisasi Pasal 4</p>
<p>(1) Susunan organisasi UPTD PPA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. kepala UPTD; b. subbagian Tata Usaha; c. Jabatan Fungsional; dan d. Jabatan Pelaksana. <p>(2) Bagian stuktur organisasi UPTD PPA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.</p>



Gambar 4. 5 Perbedaan Struktur Berdasarkan Perwal No 23 Tahun 2023 Dengan Struktur UPTD PPA Yang Berlaku

Sumber: Perwal Kota Tangerang Selatan No. 23 Tahun 2023 dan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

4.2.1.2 Keuangan

Salah satu dimensi yang membawa peran penting dalam indikator sumber daya fisik dalam pengembangan kapasitas organisasi terletak pada alokasi anggaran. Tidak hanya berperan sebagai alat perencanaan namun juga berperan dalam pengendalian kegiatan organisasi. Supriyono (1987) mengungkapkan bahwa anggaran direncanakan secara terinci dan dinyatakan secara formal untuk menunjukkan bagaimana sumber-sumber akan diperoleh dan akan

digunakan dalam jangka waktu tertentu, biasanya mencakup periode satu tahun. Pengelolaan alokasi anggaran yang baik dan tertata mulai dari penyusunan, pertanggungjawaban, penyusunan laporan anggaran, hingga pengalokasian anggaran yang sesuai dengan beban tugas dan fungsi organisasi sangat membantu dalam mencapai tujuan organisasi. UNDP (1999) juga mengemukakan bahwa dalam pengembangan infrastruktur dan seluruh kegiatan organisasi, ketersediaan anggaran menjadi faktor penentu keberhasilan organisasi dalam melaksanakan dan menyelesaikan tupoksi.

Berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 23 Tahun 2023 Pasal 12 terkait pembiayaan, bahwa:

“Biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas UPTD PPA dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat”

Alokasi anggaran pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan masih menginduk kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) sehingga sistem anggaran yang diturunkan dari APBD harus melalui DP3AP2KB terlebih dahulu lalu selanjutnya yang akan meneruskan kepada UPTD PPA. Hal ini dikarenakan status UPTD PPA berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak di tingkat daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Hal ini dijelaskan oleh Informan 1 (satu) selaku Kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

“Anggaran itu dikondisikan di dinas dulu. Sistemnya kita UPTD PPA hanya mengusulkan saja. Tapi kan usulan belum tentu di acc 100%, jadi tergantung kondisi keuangan dari dinas”. (Informan 1 (satu) selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul

11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa anggaran di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan bersumber utama dari dana APBD untuk pelaksanaan tugas dan pengelolaan organisasi. Sistem pengelolaan dan perencanaan anggaran masih mengindikasikan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) sehingga sistem anggaran yang diturunkan dari APBD itu harus melalui Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3APK2B) terlebih dahulu lalu selanjutnya akan diteruskan kepada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA). Sebagaimana dijelaskan juga oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan terkait perencanaan anggaran, pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) hanya melakukan usulan kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3APK2B) Kota Tangerang Selatan.

4.2.1.3 Perangkat Hukum

Kapasitas pada aspek perangkat hukum seringkali berhadapan dengan permasalahan seperti adanya aturan yang tumpang tindih dan ketidakpastian aturan tersebut diterapkan. Kepastian dan kejelasan regulasi menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Suatu organisasi yang memiliki payung hukum yang jelas dan dapat diterapkan secara konsisten dan adil, maka organisasi tersebut akan dapat menjalankan pekerjaan dengan baik dalam mencapai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) selaku Kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, mengenai dasar hukum dalam pengelolaan organisasi dan tugas PPA dalam melindungi perempuan dan anak, sebagai berikut:

“Mungkin perangkat hukum mengenai perlindungan perempuan dan anak itu banyak dan terkesan tumpang tindih dari pusat hingga daerah. Untuk Kota Tangerang Selatan hukum atau aturan yang berlaku itu kita punya Perda, Perda nomor 3 tahun 2016 itu tentang perlindungan perempuan dan anak korban kekerasan. Itu ada Perda-nya, selain dari UU dan Peraturan Menteri terkait perlindungan perempuan dan anak korban kekerasan. Ini di Tangselnya ada Perda ya, dari Perda terus ada Perwal. Perwal nomor 23 tahun 2023”. (Informan 1 (satu) atau I¹ sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis), mengenai hukum untuk pengelolaan organisasi dan tugas PPA dalam melindungi perempuan dan anak

“Perpres No. 55 Tahun 2024 yang merupakan turunan dari Undang-Undang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. Jadi sekarang ini semua akses pendampingan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan juga kekerasan terhadap anak seluruhnya dilakukan oleh UPTD PPA sesuai pepres tersebut. Sebelum ada perpres itu kan sebenarnya UPTD PPA itu bisa kolaborasi dengan DP3AP2KB untuk pendampingan dan juga pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak di wilayah Kota Tangerang Selatan”. (Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis), pada 23 Mei 2024, Pukul 21.00 WIB di Zoom Meeting).

Regulasi atau aturan yang jelas dan diterapkan secara konsisten dapat memberi dampak positif bagi organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa perangkat hukum dalam kapasitas sumber daya fisik itu sudah memadai baik ditingkat daerah

maupun tingkat nasional. Dasar hukum pembentukan dan pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan itu adalah Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 23 Tahun 2023 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Masyarakat, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana. Peraturan Walikota ini mulai berlaku dan menggantikan Perwal sebelumnya yaitu Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 43 Tahun 2019.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) itu memang organisasi atau lembaga yang berfokus untuk pendampingan dan juga pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan juga kekerasan terhadap anak. Sekarang juga di Nasional sudah ada Perpres terbaru terkait Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA). Perpres No. 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak, merupakan turunan dari Undang-Undang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. Dalam Perpres No. 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak, bahwasanya posisi UPTD PPA ini adalah lembaga superpower dalam pencegahan dan penanganan kekerasan, diskriminasi, dan lainnya pada perempuan dan anak.

4.2.1.4 Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor penting demi keberhasilan organisasi mencapai tujuannya. Sarana dan prasarana biasanya dalam bentuk seperangkat alat, baik berupa alat utama maupun alat pendukung yang dapat mempermudah dan memperlancar proses kegiatan organisasi. Tidak hanya dalam bentuk

alat atau benda, sarana dan prasarana juga meliputi tempat atau ruangan yang mendukung kelancaran berjalannya segala proses kegiatan. Berikut hasil kutipan wawancara dari Informan 4 (empat) selaku staf administrasi mengenai fasilitas Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

“Sejauh ini untuk fasilitas yang ada pada kantor UPTD PPA yang kami miliki cukup untuk mengakomodasi pekerjaan. Mungkin fasilitasnya tidak seperti dinas. Bisa dilihat kantor UPTD PPA ini berada di lantai 2 dengan 6 ruangan. Ada fasilitas mobil untuk penjangkauan korban. Namun karena keterbatasan ruangan, untuk mitra hukum dan mitra psikolog itu ada jadwalnya. Jadi tidak setiap hari ada di kantor”. (Informan 4 (empat) sebagai Staf Administrasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 23 Maret 2024, pukul 10.20 WIB di kantor UPTD PPA).



Gambar 4. 6 Gedung dan Ruangan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Sumber: Hasil observasi peneliti

Berikut hasil kutipan wawancara yang dilakukan dengan Informan 2 (dua) selaku staf Pendamping Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan mengenai fasilitas dalam menjalankan tugas,

sebagai berikut:

“Kalau dari UPTD nya itu memfasilitasi terkait penjangkauan ke luar atau kondusif ke rumah pelapor atau korban. Ya mulai dari kendaraan kita difasilitasi dengan dua unit kendaraan. Bensin pun selalu tersedia jika kita ingin melakukan penjangkauan ke rumah korban seperti itu. Jadi, sangat memfasilitasi dari kantor UPTD”. (Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 13.00 WIB di ruangan pengaduan).

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan 3 (tiga) selaku staf Pelapor dan Pengaduan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan mengenai fasilitas yang didapatkan untuk bagian pelaporan, berikut kutipan wawancara :

“Kalo dibagian pelaporan yang pasti kalau online ada handphone, kalau yang lain lain cuma ATK biasa sih. Karena aku cuma dibagian pelaporan doang jadi ya ATK seperti kertas, amplop, dan laptop”. (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Berdasarkan hasil wawancara dengan lembaga swadaya masyarakat dalam membantu melakukan pendampingan pelaporan untuk korban kekerasan itu membutuhkan fasilitas rumah aman sebagai tempat perlindungan dari kekerasan, berikut kutipan wawancara dengan Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis):

“Masih belum ada rumah aman dan hal itu menghambat penanganan kasus. Terkait kantor UPTD PPA sendiri itu bisa dilihat secara langsung masih kurang gitu. Kayak gimana malah jadi kayak puskesmas dan juga itukan nyatu sama tempat kelurahan gitu”.

“Harapannya ada fasilitas rumah aman dalam penanganan kasus kekerasan terkhusus KDRT, karena rumah aman sangat dibutuhkan untuk korban yang membutuhkan perlindungan”. (Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga

Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis), pada 23 Mei 2024, Pukul 21.00 WIB di *Zoom Meeting*).

Berikut kualitas fasilitas yang dirasakan oleh Informan 6 (enam) selaku masyarakat yang pernah membantu dalam melakukan pengaduan kekerasan ke Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, berikut kutipan wawancaranya:

“Terkait fasilitas di kantor UPTD PPA tempat yang saya datang saat membantu melaporkan kekerasan itu kurang ya untuk lembaga yang tugasnya itu di bidang perlindungan perempuan dan anak yang mengatasi kasus kekerasan, pelecehan, dan lain sebagainya. Biasanya kan untuk penanganan kasus seperti itu membutuhkan tempat yang nyaman dan aman. Sedangkan kantornya itu kurang ya, ruangnya juga sempit. Jadinya untuk menjelaskan secara detail apa yang terjadi pada korban kekerasan itu rasanya kurang privasi”. (Informan 6 (enam) selaku masyarakat yang pernah membantu dalam melakukan pengaduan, pada 04 Juni 2024, pukul 20.00 WIB di *Zoom Meetings*).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kapasitas sarana dan prasarana Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan sebagian fasilitas sudah cukup memadai untuk mengakomodasi staf dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat dilihat adanya penyediaan sarana dan prasarana untuk staf atau pegawai dalam menjalankan tugasnya dan juga adanya fasilitas untuk dapat menjangkau korban kekerasan yang tidak bisa melapor secara langsung ke kantor UPTD PPA.

Namun, fasilitas lainnya terutama untuk penunjang proses penanganan korban itu masih belum memadai seperti belum adanya rumah aman yang dibutuhkan untuk korban kekerasan terutama kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) yang membutuhkan tempat yang aman. Selain itu, kapasitas sarana dan prasarana yang dirasa masih belum cukup menunjang pekerjaan itu sarana dan prasarana

fasilitas kantor, seperti kekurangan ruangan yang dibutuhkan yang menyebabkan adanya penjadwalan pelayanan yang dibutuhkan, jadi untuk mitra hukum dan psikolog itu tidak ada setiap hari di kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan. Terakhir, kondisi kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan yang belum memadai, selain kurang ramah penyandang disabilitas sebab tidak ada fasilitas berupa lift, gedung kantor tersebut juga belum sepenuhnya memiliki Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, karena gedung kantor berada di lantai 2 pada aula milik kelurahan rawa buntu.

4.2.2 Kapasitas Proses Operasional

Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Anak pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan ada tiga indikator yaitu, sumber daya fisik, proses operasional, dan sumber daya manusia dalam menilai pengembangan kapasitas organisasi terwujud untuk meningkatkan perlindungan, penanganan dan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA). Pengembangan Kapasitas Proses Operasional atau ketatalaksanaan merupakan poin penting dalam mencapai keberhasilan organisasi karena dengan adanya proses operasional tersebut sekaligus menjadi pedoman bagi seluruh staf dalam bekerja dan memberikan pelayanan masyarakat yang memenuhi standar. Dimensi ini mencakup beberapa aspek, meliputi:

4.2.2.1 Prosedur Kerja

Prosedur kerja merupakan tahapan dalam suatu pekerjaan tentang apa isi pekerjaan itu, bagaimana pekerjaan itu dikelola dan

bagaimana pekerjaan tersebut diselesaikan. Dengan adanya dokumen prosedur kerja dalam organisasi dapat menciptakan tatanan fungsi organisasi yang ideal dan efisien (Suwatno dkk, 2002:70).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, mengenai operasional kerja yang diterapkan di UPTD PPA, sebagai berikut:

“Operasional kerjanya dari 07.30 sampai jam 16.00. Tapi, istirahat dari jam 12.00. Jam 12.00 sampai jam 13.00 istirahat. Tapi, kalau menerima laporan itu 24 jam ya, tapi tetap tindaklanjutnya di hari kerja”. (Informan 1 (satu) atau I¹ sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

Selanjutnya ada jadwal layanan yang diterapkan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Informan 4 (empat) selaku Staf Administrasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, berikut:

“Untuk layanan kita setiap Senin sampai Jumat ada layanan. Namun untuk layanan hukum adanya di senin rabu jum’at, yang membutuhkan psikolog atau konseling adanya di Selasa dan Kamis, dan untuk mediator adanya pas ada kebutuhan saja di undang”. (Informan 4 (empat) selaku Staf Administrasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 23 Maret 2024 Pukul 10.00 WIB, di kantor UPTD PPA)

Penerapan prosedur kerja pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan berjalan dengan disiplin sesuai yang telah ditetapkan yaitu berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 23 Tahun 2023 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak,

Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

Proses penanganan kasus pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan menggunakan alur pengaduan kekerasan dan manajemen kasus dalam prosedur kerjanya. Namun terkadang prosedur penanganan kasus membutuhkan waktu yang cukup lama dalam penyelesaiannya karena adanya kendala di luar prosedur yang telah ditetapkan oleh UPTD PPA dalam menerima pengaduan dan penyelesaian kasus kekerasan. Sebagaimana dijelaskan oleh Informan 1 (satu) yaitu Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

“.....dalam alur pengaduan dan manajemen kasus yang akan dilakukan pasti ada dua kondisi. Yang pertama kondisi dari si korban itu sendiri. Pertama korban bisa datang saat kondisi yang sudah terjadwal di layanan itu. Tapi, ada kondisi-kondisi tertentu di mana kita melakukan penjangkauan, karena korbannya tidak bisa datang ke sini”. (Informan 1 (satu) yaitu sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan merupakan unit pelaksana teknis daerah yang melaksanakan pelayanan tugas teknis operasional dinas dibidang perlindungan perempuan dan anak dalam memberikan pelayanan kepada perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, masalah perlindungan khusus, dan masalah lainnya di Kota Tangerang Selatan yang meliputi pelayanan berikut:

- Pengaduan Masyarakat;
- Penjangkauan Korban;
- Pengelolaan Kasus;
- Penampungan Sementara;

- Mediasi; dan
- Pendampingan Korban.

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa informan mengenai prosedur kerja berdasarkan pelayanan yang diberikan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

a. Pengaduan Masyarakat

Ada dua layanan pengaduan dan laporan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, yaitu layanan secara offline dan online. Layanan secara online berarti korban ataupun pelapor melakukan pengaduan melalui media online, baik telepon maupun whatsapp. Layanan secara offline berarti korban atau pelapor dapat langsung datang melaporkan kasus kekerasan di kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan. Sebagaimana hasil kutipan wawancara Informan 3 (tiga), sebagai berikut:

“Kalau misalnya yang online itu biasanya melalui telepon atau WA bisa melalui hotline 087882113632.”. (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Pengaduan kasus kekerasan secara online dapat melalui nomor telepon dan website. Pengaduan online dan offline alurnya sama yaitu dapat menjelaskan kasusnya seperti apa, bagaimana kronologinya, dan sebagainya. Setelah korban ataupun pelapor menjelaskan pengaduannya, UPTD PPA akan menindaklanjuti laporan tersebut dan akan mendampingi korban untuk memenuhi kebutuhannya. Berikut hasil kutipan wawancara dengan Informan 3 (tiga) selaku staf

Pengaduan atau Pelaporan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

“Untuk awal ya kita nanya apa yang perlu dibantu dan yang paling penting itu adalah bertanya dia asal nya dari mana. Ya kaya yang tadi dia dari Tangerang Selatan atau bukan gitu. Lalu dia mengisi formulir pengaduan dan mengirim data-data identitas mereka, setelah itu baru aku proses dan diskusi ke atasan. Setelah itu akan dijadwalkan untuk diberikan layanan”. (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis) mengenai pelayanan pengaduan masyarakat yang dirasakan oleh lembaga swadaya masyarakat saat mendampingi korban dalam melaporkan atau melakukan pengaduan ke Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, bahwa:

“Selama di lingkaran studi feminis aku (LSM) mendampingi kasus kekerasan seksual yang ada di wilayah Tangerang Selatan itu sebenarnya lebih banyak bekerjasama dengan DP3AP2KB dibandingkan dengan UPTD PPA. Alasan pertama, dari segi respon saat melakukan pelaporan ke pihak UPTD PPA itu rasanya lamban meresponnya (slow respon). Misal ketika kita melakukan rujukan kasus atau pelaporan kasus ke UPTD PPA yang kami rasakan sebagai pendamping dari LSM yang membantu itu rasanya pihak UPTD PPA lamban merespon hal itu dan juga sudah sempat kami audiensikan karena memang dirasa SDM di UPTD PPA pada saat itu sedikit. Jadi kami seringkali langsung berurusan ke DP3AP2KB yang meskipun SDM nya sama-sama kurang, tetapi dalam hal incharge ketika ada kasus-kasus itu cepat meresponnya”. (Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis), pada 23 Mei 2024, Pukul 21.00 WIB di Zoom Meeting).

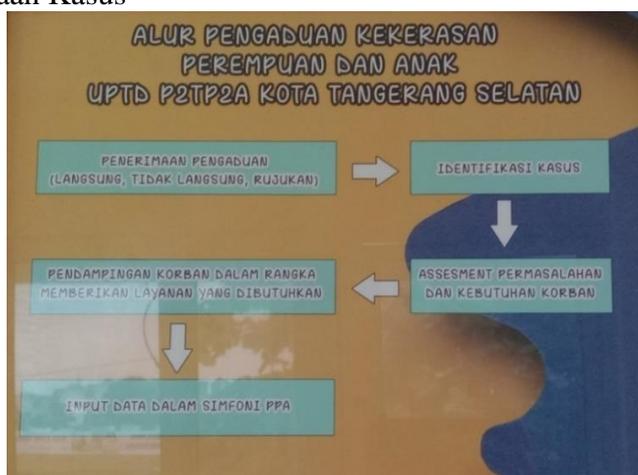
b. Penjangkauan Korban

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan menyediakan layanan penjangkauan korban. Layanan itu untuk menjangkau korban yang tidak dapat melaporkan kasusnya secara langsung ke kantor UPTD PPA, karena memiliki alasan tertentu seperti takut karena adanya ancaman atau alasan lainnya sehingga korban sulit untuk melaporkan secara langsung. Layanan penjangkauan ini tidak terjadwal waktunya kapan, karena layanan ini dilakukan setelah adanya komunikasi dengan korban atau orang-orang sekitar korban untuk memastikan. Berdasarkan wawancara dengan Informan 1 (satu) selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

“Untuk penjangkauan gak ada jadwal. Itu tergantung dari kondisi korban”.

“... tergantung kondisi korban. Misal kondisi korban gak bisa datang ke sini ya kita yang datang ke situ”. (Informan 1 (satu) atau I¹ sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

c. Pengelolaan Kasus



Gambar 4. 7 Alur Pengaduan Kekerasan Perempuan dan Anak di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan
Sumber: UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Alur pengaduan kasus berdasarkan gambar 4.7 di atas yang ada di Kantor UPTD PPA Kota Tangerang Selatan merupakan proses staf/pegawai dalam menerima pengaduan. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, pengaduan dapat dilakukan secara online melalui WA/telepon ataupun offline datang langsung ke kantor UPTD PPA. Kemudian akan diidentifikasi dan mendengarkan kronologi kasus. Setelah itu mengisi formulir dan persetujuan mendapatkan pelayanan dan kebutuhan korban lainnya. Selanjutnya akan ada pendampingan sebagai bentuk tindak lanjut dalam memberikan layanan.

Berikut kutipan wawancara dengan Informan 3 (tiga) selaku staf pelapor dan pengaduan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan mengenai alur pengaduan, berikut:

“Kalau misalnya yang online, biasanya mereka telepon atau WA langsung sih buat nanya. Untuk awal ya kita nanya apa yang perlu dibantu dan yang paling penting itu adalah bertanya dia asal nya dari mana. Ya kaya yang tadi dia dari Tangerang Selatan atau bukan gitu. Lalu dia mengisi formulir pengaduan dan mengirim data-data identitas mereka, setelah itu baru aku proses dan diskusi ke atasan. Dari atasan ke staf pendamping baru nanti staf pendamping yang menghubungi pelapor itu lagi untuk dikasih pelayanan”.

“Untuk yang offline mereka kan dateng langsung kesini. Dateng lalu langsung di asesmen awal, untuk step nya sama sih. Formulir pengaduannya, mereka mengisi langsung. Kronologi nya mereka juga harus menceritakan langsung disini. Semisalnya waktunya pas dan mereka mau konsultasi kita jadwalkan dulu. Karena untuk yang bagian hukum ada di hari senin, rabu dan jumat. Kalau psikolog ada di hari selasa dan kamis. Kalau ada yang kosong bisa kita masukkan disitu, kalau engga ya nanti tetap kita hubungi lagi untuk di jadwal in lagi. Kalau udah pelaporan ke aku langsung di disposisi ke atasan lalu disposisi ke staf pendamping nya. Setelah itu baru staf pendamping yang menghubungi korban”. (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Berikut hasil wawancara dengan Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis) mengenai pengelolaan kasus yang dirasakan saat mendampingi korban pada saat proses penanganan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, bahwa:

“Kalau secara dokumentasi alur pelaporan dan pengaduan itu bagus, birokrasinya bagus gitu. Tapi dalam implementasinya lagi-lagi, fakta di lapangan itu tadi “slow respon” kayak semacam gini ketika aku masuk ngerujuk kasus itu hanya di data saja makanya di nasional sebenarnya UPTD PPA kan dapat penghargaan dari Kemen PPPA karena data kasusnya banyak yang ditangani. Padahal sebenarnya itu hanya data saja gitu. (Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis), pada 23 Mei 2024, Pukul 21.00 WIB di Zoom Meeting).

Berikut hasil wawancara dengan Informan 6 (enam) selaku Masyarakat yang pernah membantu melakukan pelaporan kasus pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan mengenai prosedur pengaduan, bahwa:

“Prosedurnya sih kynya cukup lengkap ya dan kaya detail gitu. Harus mengisi lembar gitu dan harus membawa KTP. Karena saya Cuma bantuin cari info harus kemana kalau ngelaporin dan dimana tempat buat ngelaporinnya. Jadi saya gak ikut masuk ke ruangan dan hanya teman saya dan temennya yang masuk ke ruangan untuk lebih detail perihal pengaduan dan cerita kronologi kejadian”

“Untuk dibilang terbelit-belit sih kayanya engga. Cukup jelas juga alur pengaduannya bagaimana. Tetapi penanganannya sendiri itu tidak langsung dilaksanakan hari itu jg tetapi harus menunggu untuk dihubungi kembali oleh PPA”. (Informan 6 (enam) selaku masyarakat yang pernah membantu dalam melakukan pengaduan, pada 04 Juni 2024, pukul 20.00 WIB di Zoom Meetings).

d. Penampungan Sementara

Penampungan sementara disebut juga dengan rumah aman

merupakan tempat tinggal sementara bagi klien atau korban yang dalam kondisi tertentu merasa terancam jika tetap menetap di rumahnya setelah mengalami kekerasan. Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan belum menyediakan rumah singgah untuk klien, akan tetapi mereka bekerjasama dengan Dinas Sosial untuk menyediakan rumah singgah bagi klien atau korban yang membutuhkan. Hal ini juga menjadi kritikan oleh Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis). Rumah aman Dinas Sosial itu belum dipastikan aman untuk korban kekerasan, karena banyak kalangan yang ada di rumah aman tersebut dan hal itu malah mengkhawatirkan. Berikut kutipan wawancaranya:

“Hambatannya selain yang tadi Uptd Ppa di Tangsel kita tidak memiliki rumah aman. Ketika ada rumah aman itu juga bekerja sama dengan Dinas sosial yang di mana kita tahu bahwa dinsos itu dia penampungan atau rumah yang memang bukan untuk korban-korban kekerasan melainkan untuk anak jalanan dan sebagainya, sehingga pasti dalam pengelolaan juga berbeda”. (Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis), pada 23 Mei 2024, Pukul 21.00 WIB di Zoom Meeting).

e. Mediasi

Salah satu pelayanan dalam melaksanakan konseling yang disediakan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan adalah mediasi. Layanan mediasi dilaksanakan oleh mediator terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam keadaan bermusuhan atau tidak harmonis. Mediasi bertujuan untuk mencapai kondisi hubungan yang positif dan kembali membaik diantara pihak-pihak yang bertikai (Kamaruzzaman, 2016). Layanan mediasi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan memiliki sumber daya manusia internal sebagai

mediator, yaitu Ibu Herlina Mustikasari, S.Pd, MA.

Berikut kutipan wawancara dengan Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan mengenai layanan mediasi, berikut:

“.....kalau KDRT dan penelantaran anak itu kita bisa mengambil langkah mediasi yang memang di sini ada tenaga ahlinya mediator yang sudah bersertifikat. Tapi, kalau case-nya sudah menyangkut kekerasan seksual baik persetubuhan pelecehan maka kami staf pendamping UPTD PPA sangat menolak untuk diadakannya mediasi, kita harus ikutin proses pidana di kepolisian.”. (Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 13.00 WIB di ruangan pengaduan).

f. Pendampingan

Layanan pendampingan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan adalah konseling hukum, konseling psikolog, dan mediasi. Pada saat pelapor memberikan pengaduan, pelapor akan diminta menjelaskan kronologi kasus yang dialami dan apa yang dibutuhkan oleh pelapor saat ini. Apabila terlapor tidak bisa datang secara langsung disebabkan ada kendala atau apapun itu, maka UPTD PPA menyediakan mobil jemputan untuk pelapor. Sebagaimana dijelaskan oleh Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, berikut:

“.....kalau dari UPTD nya itu memfasilitasi terkait penjangkauan ke luar atau kondusif ke rumah pelapor atau korban. Ya mulai dari kendaraan kita difasilitasi dengan dua unit kendaraan. Jadi jika klien atau korban ada kendala tidak bisa hadir secara langsung, maka dari kami akan dijemput oleh kendaraan yang telah disediakan”. (Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 13.00 WIB di ruangan pengaduan).

Selanjutnya prosedur kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah

Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dalam kapasitas proses operasional itu disetiap selesai prosedur penanganan kasus ada evaluasi. Evaluasi dilakukan setelah menyelesaikan sebuah kegiatan atau kasus untuk meningkatkan kualitas penanganan. Berikut hasil wawancara dengan Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan mengenai hal di atas, sebagai berikut:

“Evaluasi kasus sih selalu ada setiap bulannya. Seperti apa yang menjadi kendala nanti akan diselesaikan disitu. Apapun kendalanya, apapun masalahkan pasti akan diomongin disitu”. (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Berikut hasil wawancara dengan Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis) mengenai pendampingan yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dalam proses penanganan, bahwa:

“Untuk UPTD PPA dalam proses pendampingan secara hukum terkadang tidak clear. Pertama itu dan kedua dari segi psikologis itu ada catatan karena kurangnya melihat perspektif korban saat pendampingannya”. (Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis), pada 23 Mei 2024, Pukul 21.00 WIB di Zoom Meeting).

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur kerja pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan sudah cukup baik dan teratur. Hal ini dapat dilihat jadwal pelayanan dan alur pengaduan yang tertib serta berkoordinasi dengan pihak-pihak yang berkompeten di dalamnya yaitu memiliki mitra hukum, psikolog dan mediasi serta berkoordinasi dengan pihak kepolisian terutama terkait kasus kekerasan seksual.

Dalam penanganan kasus kekerasan ada yang namanya evaluasi yang dilakukan setelah menyelesaikan penanganan kasus agar dalam prosedur kerja atau proses penanganan dapat terus konsisten secara tertib. Selain itu, evaluasi dilakukan untuk meningkatkan kualitas penanganan dan menyelesaikan kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penanganan kasus kekerasan.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan memberikan pelayanan penanganan korban kekerasan terhadap anak seperti pelayanan pengaduan masyarakat, penjangkauan korban, pengelolaan kasus, penampungan sementara, mediasi, dan pendampingan korban. Pemberian ini diberikan oleh tenaga-tenaga ahli yang khusus dibidangnya dan didampingi oleh staf pendamping. Namun, dalam beberapa kegiatan pelaksanaan penanganan masih mengalami hambatan karena fasilitas yang masih kurang memadai seperti rumah aman dan gedung kantor UPTD PPA yang fasilitasnya tidak seperti kantor dinas. Selain itu hambatan lainnya ada pada saat melakukan pendampingan pada proses hukum terkadang tidak mendampingi sampai clear dan lagi-lagi kurangnya melihat perspektif korban saat pendampingannya.

4.2.2.2 Budaya Kerja

Menciptakan iklim kerja yang harmonis dan budaya kerja yang efektif akan membawa pengaruh baik bagi hubungan kerja antara pemimpin dengan staf, komunikasi keduanya akan lebih terbuka, serta meningkatkan kesadaran akan rasa kebersamaan dan tanggung jawab. Budaya kerja yang baik akan memberikan manfaat karena setiap staf dalam suatu organisasi akan selalu membutuhkan pendapat, saran, dan kritik terhadap kinerjanya yang bersifat membangun demi kemajuan sebuah organisasi. Namun sebaliknya, budaya kerja yang

buruk akan memberikan dampak negatif apabila pegawai mengeluarkan pendapat dan pikiran yang berbeda dan tidak selaras dengan tujuan organisasi.

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi terciptanya budaya kerja yang baik adalah kondisi lingkungan kerja. Budaya kerja pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, menurut Informan 3 (tiga) selaku staf pelapor dan pengaduan bahwa lingkungan kerja sudah berjalan dengan baik dan komunikasi satu sama lain baik, berikut kutipan wawancaranya:

“... Kalau budaya kerja di luar nya seperti komunikasi juga baik kok. Komunikasi antar staf baik dan dengan bapak (kepala UPTD) juga baik. Karena kita apa-apa akan langsung lapor”. (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Dalam budaya kerja ada komponen lain yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja seperti sikap tiap staf dalam menghadapi pekerjaan yang sedang diemban. Dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan, di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan seakan tidak lagi mengenal jam operasional kantor, terutama untuk staf pendamping yang mendampingi dan mengikuti seluruh rangkaian penanganan kasus. Berikut pernyataan dari Informan 2 (dua) selaku staf pendamping di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan.

“Terkait budaya sih kalau jam kerja memang sudah diwajibkan kita masuk 07.30 pulang 16.00. Namun, memang kadang staf pendamping itu mempunyai kelebihan sendiri dari jam kerja. Kadang kan kita pendampingan sampai malam, saya pernah pendampingan sampai jam 3 subuh”.

“.... Awal-awal masuk kerja sini memang agak sulit, dan terganggu ya. Namun, seiring berjalannya waktu ya kita sudah dari hati untuk penampungan jadi udah gak ada beban sendiri sih untuk mendampingi korban di luar jam kerja”. (Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 13.00 WIB di ruangan pengaduan).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di atas mengenai sub indikator budaya kerja dalam kapasitas proses operasional dalam pengembangan kapasitas organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, dikatakan bahwa budaya kerja pada organisasi sebagian telah berjalan dengan baik. Ada kesadaran dari para staf akan rasa tanggung jawab pada pekerjaan dan kedisiplinan staf serta lingkungan kerja yang nyaman semakin menambah keproduktivitasan dalam bekerja. Partisipatif dan demokratis timbul dengan adanya motivasi kerja yang selalu berkembang. Kondisi lingkungan kerja pada organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan dapat dilihat bahwa komunikasi antara pemimpin dan staf sudah tercipta dengan baik, karena dalam setiap laporan kasus kekerasan yang masuk pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan itu akan didiskusikan dengan pimpinan/kepala UPTD PPA. Hal ini diperkuat dengan diberlakukannya Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 23 Tahun 2023 Pasal 9 ayat (1) terkait kepala UPTD PPA dalam melaksanakan tugasnya wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi yang baik dalam lingkungan UPTD PPA.

Namun di sisi lain penerapan nilai-nilai budaya kerja berimbas pada cara kerja yang kurang efektif. Hal ini dikarenakan waktu operasional kerja yang tidak menentu terutama dalam pendampingan korban yang terkadang dilakukan di luar jam kerja sehingga budaya kerja cenderung kurang sehat. Beban kerja yang terlalu padat namun tidak diimbangi dengan kuantitas staf yang masih kurang jumlahnya.

4.2.2.3 Kepemimpinan

Kapasitas dalam proses operasional juga tergantung pada bagaimana cara pemimpin untuk memimpin suatu organisasi. Menurut Varney (Indrawijaya, 1983), persyaratan paling penting dalam pengembangan kapasitas suatu organisasi yakni perlunya dukungan aktif dan keterlibatan dari pimpinan paling atas. Pimpinan

yang mampu bekerja secara efektif dan mampu memberikan teladan serta membawa pengaruh dengan kebiasaan-kebiasaan positif pada pegawai akan dapat memberdayakan dan mendorong pegawai atau staf untuk memberikan kinerja terbaiknya agar tercapainya tujuan organisasi tersebut.

Berikut wawancara yang dilakukan dengan Informan 2 (dua) selaku staf pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan mengenai cara pemimpin membuat suatu keputusan untuk para staf, sebagai berikut:

“.....saya pernah pendampingan sampai jam 3 subuh di hari Senin, akhirnya di hari Selasa dikasih dispensasi oleh pimpinan untuk tidak masuk karena kita kerja kemarin udah overtime melewati waktu.”. (Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 13.00 WIB di ruangan pengaduan).

Selanjutnya ada hasil wawancara yang dilakukan dengan Informan 3 (tiga) selaku staf pelapor dan pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan mengenai partisipasi pemimpin dalam melaksanakan penanganan, sebagai berikut:

“Untuk partisipasi pemimpin di UPTD PPA ada pastinya. Misalnya ada pelaporan awal pasti kepala UPTD nya tau kalau ada pelaporan karena kan setiap ada pelaporan pasti kan aku lapor ke bapak dan bapak yang disposisi ke staf lainnya dan gak jarang juga dia turun langsung misalnya ada kasus kasus yang dibutuhkan untuk datang langsung maka beliau juga pasti akan datang langsung gitu”. (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Selain itu cara pemimpin dalam melakukan pengawasan dan memberikan dorongan melalui penilaian kinerja agar para staf konsisten memberikan kinerja terbaiknya sehingga tercapainya tujuan organisasi. Berikut hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) selaku Ketua UPTD PPA Kota Tangerang Selatan mengenai hal tersebut, berikut:

“Monitoring kita lakukan terhadap pegawai, kinerjanya dan segala macam karena ya itu memang udah terstruktur. Masuk, izin, cuti dan lainnya itu masuk ke penilaian kepegawaian. Jadi, ada unsur-unsur penilaiannya.”

“Pengawasan diserahkan kepada kita. Jadi, ya masing-masing punya jenjang lah. Saya diawasi oleh kepala dinas, saya yang ngawasin di bawahnya.”. (Informan 1 (satu) yaitu sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di atas mengenai sub indikator kepemimpinan dalam kapasitas proses operasional dalam pengembangan kapasitas organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, dikatakan bahwa sudah aktif dan selalu terlibat dalam segala proses penanganan kasus dan pengelolaan organisasi. Hal ini dapat dilihat dari cara pemimpin membuat keputusan untuk staf yang melewati jam kerja saat melaksanakan tugasnya, karena dalam melaksanakan penanganan kasus kekerasan itu banyak faktor untuk menyelesaikannya dan ada beberapa hal yang diluar kendali. Untuk itu staf pendamping kasus harus sedia setiap saat dan pemimpin pun harus bisa membuat keputusan-keputusan yang efektif agar kinerja para staf tidak menurun. Selain itu partisipasi kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan juga aktif karena disetiap penanganan kasus itu selalu ada keterlibatan pemimpin.

4.2.3 Kapasitas Sumber Daya Manusia

Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam organisasi sangat menentukan kualitas organisasi tersebut. Oleh karena itu, dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan SDM maka tujuan organisasi akan semakin mudah dicapai. Grindle dalam Haryono (2009:39) menyatakan bahwa pengembangan kapasitas sumber daya manusia adalah *“initiatives to develop human resources generally seek the capacity of individuals to carry out their professional and technical responsibilities”*. Inisiatif untuk

mengembangkan SDM secara umum berusaha untuk meningkatkan kapasitas individu dalam menjalankan tanggung jawabnya secara professional dan meningkatkan kemampuan teknisnya (Haryono, 2012).

Dalam perlindungan dan penanganan kasus kekerasan, sumber daya manusia yang paling penting adalah staf. Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup serta memiliki kemampuan dalam mengelola sumber daya (informasi, anggaran, fasilitas, dan sebagainya) yang tersedia dalam perlindungan dan penanganan kasus kekerasan, diskriminasi, dan kasus lainnya itu dapat memengaruhi keberhasilan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Berikut hasil kutipan wawancara dengan Staf Pendamping Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan sebagai Informan 2 (dua), mengenai ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki masih kurang untuk perlindungan dan penanganan kasus kekerasan, diskriminasi, dan sebagainya di Kota Tangerang Selatan, bahwa:

“Ya terkait kuantitas SDM di sini bisa dibilang sangat kurang, dari kuantitas staf pendamping ada 6, sekarang berkurang 2 karena dialihfungsikan jadi tinggal 4. Ya memang sangat kurang sih untuk SDM. (Informan 2 (dua) sebagai Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 13.00 WIB di ruangan pengaduan).

Begitu pun hasil wawancara dengan Informan 3 (tiga) yaitu selaku Staf Pelapor dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, mengenai SDM yang masih belum memadai untuk menjalankan tugas UPTD PPA sebagai organisasi perlindungan perempuan dan anak, dan menangani kasus dengan maksimal. Berikut kutipan wawancaranya:

“Kalau ngomongin sumber daya pasti tetap ada kurang nya dan keterbatasan staf pendamping juga disini. Ya kurang, karena ada banyaknya kasus dan orang nya juga nambah sedikit jadi ya keteteran dalam melaksanakan tugas. Takutnya kan gak maksimal karena kurangnya sumber daya.” (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret

2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Pendamping Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dan Staf Pelaporan dan Pengaduan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan terlihat bahwa mengenai kuantitas sumber daya manusia belum memadai karena jumlah staf yang dimiliki masih sedikit dan tidak sebanding dengan beban kerja. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 4 (empat) yaitu selaku Staf Administrasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, mengenai jumlah sumber daya manusia yang dimiliki oleh UPTD PPA, sebagai berikut:

“Jumlah SDM di UPTD PPA ini ada 19 orang dan itu sudah termasuk kepala UPTD dan kepala subbagian tata usaha. Namun belum termasuk mitra hukum 1, mitra psikolog 1, dan mediator 1. Selain itu untuk menjangkau masyarakat itu ada satgas PPA di setiap kelurahan, kurang lebih ada 600an satgas di Kota Tangerang Selatan.”. (Informan 4 (empat) selaku Staf Administrasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 23 Maret 2024 Pukul 10.00 WIB di Kantor UPTD PPA).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dilihat bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan itu belum memadai atau atau mencukupi dalam proses pelayanan yang diberikan untuk menangani kasus-kasus kekerasan terhadap anak yang ada di Kota Tangerang Selatan, sehingga pada proses penyelesaian kasus atau laporan membutuhkan waktu yang cukup lama atau tidak sebentar, sebab kuantitas sumber daya manusia tidak sebanding dengan beban kerja. Hal ini diperkuat dengan jumlah kekerasan terhadap anak di Kota Tangerang Selatan yang masuk dalam kurun waktu 3 tahun terakhir angkanya meningkat, berikut rincian pada tahun 2021 sebanyak 73 kasus, tahun 2022 sebanyak 154 kasus, dan tahun 2023 sebanyak 190 kasus. Hal ini dirasa kurang maksimal, mengingat jumlah kasus yang terjadi dilaporkan jauh lebih banyak ketimbang

jumlah seluruh pegawai dan mitra pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan.

Berikut tabel Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan:

Tabel 4.9 Jumlah Pegawai UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

No	Nama	Jabatan	Laki2/Perempuan
1	S.Sos	Kepala Uptd Ppa	Laki-Laki
2	S.Km	Kasubag Tu	Perempuan
3	,Sh,Mh	Staf	Perempuan
4	S.Pd	Staf	Perempuan
5	S.Sos	Staf	Perempuan
6	S,Psi	Staf	Perempuan
7	S.Kom	Staf	Laki-Laki
8	S.Sos	Staf	Laki-Laki
9	S.Ds	Staf	Laki-Laki
10	S.Psi	Staf	Perempuan
11	Amd	Staf	Laki-Laki
12	Aliman Hadi, Se	Staf	Laki-Laki
13	Deden Yudit Pratama	Staf	Laki-Laki
14	Murtasih	Pramubakti	Perempuan
15	Wikanti	Pramubakti	Perempuan
16	Peringkar	Supir	Laki-Laki
17	Abdul Basyir	Satpam	Laki-Laki
18	Maning	Satpam	Laki-Laki
19	Muhammad Hamidi	Satpam	Laki-Laki
Asn = 3 Org /Non Asn = 16 Org			11 L / 8 P
Jumlah			19 Orang

No	Mitra/Mediator	
1	Mitra Hukum	JR2 Law Firm Advocates & Legal Consultan
2	Mitra Psikolog	PT Namary Insan Solusi
3	Mediator	Herlina Mustikasari, S.Pd., M.A

Sumber: UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah sumber daya manusia UPTD PPA Kota Tangerang Selatan hanya memiliki 3 orang yang berstatus sebagai ASN, ada 2 mitra tenaga ahli dibidangnya, 1 mediator ahli, dan 16 tenaga kerja Non ASN.

Mengembangkan kapasitas organisasi dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Anak pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan tentu saja dipengaruhi oleh beberapa sub indikator yaitu pengetahuan dan keterampilan kerja SDM, serta perilaku dan etika kerja SDM.

4.2.3.1 Pengetahuan dan Keterampilan Kerja

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi aset terpenting bagi organisasi karena tidak hanya sebagai subjek pelaksana dan kebijakan organisasi, namun sebagai pengendali segala metode dan alat operasional yang tidak mampu memberikan hasil yang optimal apabila tidak dikelola dan didukung oleh sumber daya manusia. Maka dari itu menuntut setiap organisasi agar mampu mengembangkan kapasitas SDM yang memumpuni. Upaya penyelenggaraan pendidikan formal dan pelatihan baik secara vertikal maupun horisontal menjadi langkah penting untuk menghasilkan SDM yang berkualitas dan mendorong kinerja organisasi yang maksimal.

Berikut hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) selaku Kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan mengenai pengetahuan dan keterampilan kerja lewat kualifikasi pegawai, sebagai berikut:

“Untuk kualifikasi khusus tidak ada, yang penting dilihat dari dia S1 di mana dan jurusannya. Lebih bagus misalnya pendidikan dia S1 Hukum, S1 Psikologi atau S1 nya sosial karena kalau itu istilahnya lebih pas dengan pengelolaan UPTD PPA”. (Informan 1 (satu) atau I¹ sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024,

pukul 11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

Begitu pun dengan yang dikatakan oleh Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, menuturkan bahwa tidak ada kualifikasi pegawai yang khusus dalam sub indikator pengetahuan dan keterampilan kerja pengembangan kapasitas sumber daya manusia itu. Berikut kutipan wawancaranya:

“..... Tapi gak ada kualifikasi harus sarjana hukum atau yang berhubungan dengan itu sih. Lebih pada pemahaman kode etik aja sih yang diberikan sebelum memulai kerja di sini. Kalau engga ya gak bisa karena kita menangani kasus.”. (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Sementara itu disampaikan oleh Informan 2 (dua) selaku staf pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan terkait penempatan staf yang memiliki pengetahuan dan keterampilan kerja itu di kelola oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) untuk Kota Tangerang Selatan, berikut kutipan wawancara:

“Terkait perekrutan kan memang sudah tidak bisa, untuk honorer diangkat lagi karena tadi kembali lagi diangkat menjadi P3K seluruhnya. Jadi, untuk honorer sudah dihapus”. (Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 13.00 WIB di ruangan pengaduan).

Selain itu keterampilan kerja yang dimiliki oleh para staf UPTD PPA Kota Tangerang Selatan itu cukup terampil terutama staf bagian pelaporan atau pengaduan yang harus bisa menggali informasi detail mengenai kronologi kekerasan yang dilaporkan, karena terkadang ada hambatan dari korban yang takut menjelaskan secara lengkap. Hal tersebut bisa dilihat dari kutipan wawancara dengan Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

“Kalau bagian pelaporan kan cuma mendengarkan kejadian yang di alami oleh pelapor, nah bagaimana cara nya kita harus menggali kronologi nya seperti apa. Sebenarnya kalau keterbatasan sih engga, tapi misalnya si korban nya itu gak menceritakan detail maka nanti nya akan susah ya untuk saya bikin kronologi nya. Jadi bagaimana caranya bisa sedetail mungkin. Biar nanti kan berjenjang nih, nanti kan saya lapor ke atasan, nanti ke mitra hukum seperti apa, sehingga nanti nya akan dibedah kasus ini sesuai dengan kronologi yang saya bikin. Ya segimana caranya lah itu ceritanya bisa sedetail mungkin, semisalnya cerita nya kurang harus tetap kita tanya tanya sih.” (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa tidak ada syarat khusus dalam perekrutan staf di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan. Hal itu menimbulkan 2 kondisi, pertama, terkait komitmen staf dalam menjalankan tugas dan fungsi pada perlindungan perempuan dan anak itu cukup berkomitmen, hal ini terlihat dari usaha dan keterampilan staf dalam membantu korban agar dapat menceritakan secara detail tentang kasus yang dialaminya, kedua, pengetahuan beberapa sumber daya manusia yang dimiliki Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan itu masih kurang, penyebabnya bisa karena staf Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan bukan lulusan dari jurusan yang seliner dengan bidang perlindungan perempuan dan anak. Disampaikan oleh Koordinator Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis) terkait pengalaman berinteraksi dengan staf saat melakukan pendampingan korban kekerasan, sebagai berikut:

“Jujur untuk aku sendiri itu selama berinteraksi itu masih ada beberapa staf pengetahuannya masih kurang. Hal itu tadi lagi-lagi terkait perspektif korban itu masih minim di update”.

“Sekarang ketuanya UPTD PPA laki laki ya, tapi bukan berarti mendeskreditkan laki laki juga tidak paham tentang

perlindungan perempuan dan anak. Tetapi saat ketemu menurutku itu juga perspektifnya masih kurang dalam melihat keadaan dari sisi korban”.

“Yang disayangkan itu banyak staf yang tidak paham tentang aturan atau regulasi di nasional yang terbaru. Misal tidak tahu substansi UU TPKS banyak yang tidak tahu dan kajian-kajian aturan juga masih tidak update. Jadi malah organisasi masyarakat sipil yang harus gencar dalam memberikan info saat membantu pendampingan korban untuk lapor”. Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis), pada 23 Mei 2024, Pukul 21.00 WIB di Zoom Meeting).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di atas mengenai sub indikator pengetahuan dan keterampilan kerja dalam kapasitas sumber daya manusia dalam pengembangan kapasitas organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang dimiliki staf saat proses perlindungan dan penanganan dirasa belum cukup memadai untuk proses pelayanan yang diberikan dalam menangani kasus-kasus kekerasan terhadap anak yang ada di Kota Tangerang Selatan, hal ini terlihat dari pengetahuan staf banyak yang tidak paham terkait hukum yang berlaku untuk penanganan kekerasan, sehingga lembaga swadaya masyarakat yang mendampingi korban melakukan pelaporan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, merasa pengetahuan staf dalam melakukan pelayanan masih membutuhkan pelatihan-pelatihan. Akan tetapi, keterampilan kerja para staf sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dan penanganan yang maksimal walaupun tidak ada syarat khusus dalam perekrutan staf atau pegawai. Hal ini bisa dilihat dari terampilnya staf pelaporan dan pengaduan dalam membuat kronologi kasus kekerasan walaupun terkadang terkendala oleh korban atau pelapor yang sulit menjelaskan secara detail kekerasan yang dialami.

4.2.3.2 Perilaku dan Etika Kerja

Pembahasan tentang kapasitas sumber daya manusia, tidak hanya dipandang dari segi pengetahuan maupun keterampilan yang mereka gunakan dalam melaksanakan tugas. Untuk mengerjakan beban kerja yang ada dalam sebuah organisasi, jumlah dan pengetahuan SDM saja tidak lah cukup. Karena menerapkan nilai-nilai organisasi dan kedisiplinan kerja juga penting dalam organisasi agar seluruh pegawai dapat memahami akan adanya konsekuensi dari pelanggaran yang dilakukan. Perilaku dan etika kerja setiap pegawai akan menentukan kualitas hasil kerja mereka. Jika komitmen akan perilaku dan etika kerja tinggi maka akan menghasilkan tingkat efisiensi yang tinggi dalam melakukan pekerjaan dan akan membawa keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi.

Pada dasarnya perilaku dan etika dalam bekerja diawali dari adanya motivasi yang disertai dengan adanya sikap kerja yang positif, nilai-nilai yang dianut, dan didukung dengan kompetensi dari masing-masing pegawai. Menurut Sumantri (2002), apabila aspek-aspek tersebut tidak dapat terpenuhi maka mustahil akan tercapai hasil kerja yang sesuai dengan tujuan atau sasaran organisasi.

Kinerja masing-masing staf tentunya tidak terlepas dari bagaimana tingkah laku mereka di dalam maupun di luar lingkungan kerja. Perilaku staf juga dipengaruhi oleh tuntutan pekerjaan dan lingkungan sekitar. Kondisi kepribadian yang cenderung lemah dan kurang kuat memikul beban kerja akan berdampak kurang baik dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini dapat dilihat dari kutipan wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan sebagai Informan 1 (satu), mengenai kapasitas perilaku dan etika kerja dalam indikator sumber daya manusia, sebagai berikut:

“Tuntutan pekerjaan tentu sangat mempengaruhi perilaku kita semua dalam bekerja. Terlebih tuntutan kerja kita sangat tinggi dan SDM kita belum sesuai dengan yang seharusnya,. Misalnya ada laporan yang masuk sebanyak 100 kasus, kita punya penamping misalnya hanya lima. Nah dari lima staf pendamping dibagi seratus itu 25. Jadi, satu orang staf pendamping memegang 25 klien. Karena banyaknya kasus yang ditangani staf pendamping, maka harus ekstra dalam memberikan layanan.”.

“Tidak hanya pada UPTD PPA kami, seluruh unit pelaksana teknis daerah juga pasti memiliki tuntutan kerja masing-masing yang bisa menyebabkan stress dan perubahan perilaku. Terlebih dalam penanganan kasus kekerasan terutama untuk proses pidana itu membutuhkan waktu yang panjang dalam penyelesaiannya. Penanganan kasus kekerasan yang akan di proses ke pidana ini terkadang membutuhkan waktu 3 bulan lebih dalam pendampingannya karena pidana ini harus mengikuti proses aparat penegak hukum. Aparat penegak hukum ini prosesnya dari kepolisian, kejaksaan, hingga pengadilan”. (Informan 1 (satu) atau I¹ sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

Hal tersebut juga dikatakan oleh Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, mengenai beban kerja yang cukup sulit dan dapat mempengaruhi perilaku dan etika kerja dalam pelaksanaan pelayanan dan pendampingan kasus di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

“Awal-awal masuk kerja sini memang agak sulit, karena tuntutan kerja yang lumayan banyak dan terkadang dalam proses pendampingan ini melebihi batas waktu kerja sehingga sedikit terganggu. Namun, seiring berjalannya waktu ya kita sudah dari hati untuk pendampingan jadi sudah tidak ada beban sendiri sih dalam mendampingi korban walaupun itu sudah di luar jam kerja”. (Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 13.00 WIB di ruangan pengaduan).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelapor dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan mengenai beban kerja yang tidak sebanding dengan kuantitas staf yang kurang, sebagai berikut:

“Karena ada banyaknya kasus dan orang nya juga nambah sedikit jadi ya keteteran dalam melaksanakan tugas. Jadi kita merasa kurang maksimal dalam menjalankan tugas karena kurangnya SDM”. (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Berdasarkan hasil kutipan wawancara dengan Informan 6 (enam) selaku Masyarakat yang pernah membantu dalam melakukan pengaduan pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan dirasa sikap staf cukup baik dalam hal membantu saat baru masuk ke kantor, berikut:

“Untuk sikap nya ramah mungkin sesuai sop mereka dan juga tidak jutek. Tidak mengintimidasi juga cukup baik lah pas saya kesana”. (Informan 6 (enam) selaku masyarakat yang pernah membantu dalam melakukan pengaduan, pada 04 Juni 2024, pukul 20.00 WIB di *Zoom Meetings*).

Seluruh jajaran Unit Perlindungan Perempuan dan Anak di Indonesia tak terkecuali UPTD PPA Kota Tangerang Selatan tentunya harus memiliki komitmen bersama agar tiap staf mampu beradaptasi dengan sikap, etika, nilai, dan tingkah laku agar sesuai dengan tujuan dari unit perlindungan perempuan dan anak yakni sebagai pemberi layanan perlindungan perempuan dan anak. Dalam membentuk perilaku dan etika staf, UPTD PPA Kota Tangerang Selatan juga berupaya dalam menerapkan kedisiplinan serta nilai-nilai organisasi yang perlu ditanamkan pada diri seluruh staf saat awal penempatan kerja.

Berikut hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) yaitu Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan menuturkan bahwa adanya upaya yang dilakukan UPTD PPA dan DP3AP2KB Kota Tangerang Selatan untuk membentuk perilaku dan etika kerja yang

disiplin salah satunya dilakukan saat awal penempatan dan ada pelatihan-pelatihan untuk para staf. Berikut penuturannya:

“Terkait etika kerja mungkin saat kita ditempatkan di PPA ini kita di beri penjelasan terkait kode etik dalam menjalankan tugas di PPA. Selain itu terkait pelatihan atau program untuk penunjang perilaku dan etika staf dalam menjalankan tugas, kami paling mendapatkan pelatihan dari Kementrian PPA ataupun provinsi. Tapi, dari UPTD PPA tidak ada pelatihan-pelatihan seperti itu sejauh ini”. (Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 13.00 WIB di ruangan pengaduan).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelapor dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan mengenai penjelasan kode etik di awal sebelum menjalankan tugas, sebagai berikut:

“Sebenarnya sama sih disini sama di dinas terkait etika kerja tapi kalau disini biasanya dikasih tau kalau disini nanganin kasus seperti ini. Jadi harus paham kode etiknya seperti tidak boleh memberitahukan kasus klien dan cara penerimaan yang baik”. (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Sementara itu, kutipan wawancara dengan Informan 5 (lima) selaku Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis) menyampaikan sub indikator pengetahuan dan keterampilan, bahwa:

“Terkait sikap dan perilaku para staf harus selalu di perhatikan dan bisa juga diberikan pelatihan di internal sendiri. Untuk pengetahuan staf juga sama harus diadakannya pelatihan-pelatihan keahlian di internal sendiri untuk seluruh staf baik tentang hukum, psikologis saat memberikan pelayanan dan lain sebagainya. Jadi tidak hanya mitra-mitra saja yang menangani tetapi UPTD PPA juga harus mendampingi dan saat pendampingan bukan hanya mendampingi tetapi juga harus memastikan penanganannya sudah melihat perspektif korban atau belum dan tidak bias”. Informan 5 (lima) sebagai Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis), pada 23 Mei 2024, Pukul 21.00 WIB di Zoom Meeting).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di atas mengenai sub indikator perilaku dan etika kerja dalam kapasitas sumber daya manusia dalam pengembangan kapasitas organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, dapat disimpulkan bahwa perilaku yang diberikan dalam melayani masyarakat sudah menerapkan nilai-nilai organisasi dan kedisiplinan kerja. Namun terkadang terkendala dengan beban kerja yang banyak dan proses penanganan yang cukup panjang. Sebab tidak sebanding dengan kuantitas staf yang masih kurang dan mengharuskan staf melakukan penanganan kasus yang berlipat. Selain itu dibutuhkan komitmen bersama agar tiap staf mampu beradaptasi dengan beban kerja agar sikap, etika, nilai, dan tingkah laku agar pelayanan dan penanganan yang diberikan untuk masyarakat itu bisa maksimal.

Dalam membentuk perilaku dan etika staf, UPTD PPA Kota Tangerang Selatan juga memberikan pengetahuan dasar untuk staf yang baru sebelum ditugaskan di UPTD PPA seperti pengetahuan tentang kode etik, cara penerimaan, dan mengharuskan menjaga rahasia pelapor kekerasan. Selain itu terkait pelatihan atau program untuk penunjang perilaku dan etika staf dalam menjalankan tugas itu biasanya diberikan oleh Kementerian PPPA. Selain itu diharapkan adanya pelatihan-pelatihan internal untuk para staf agar dapat mealkukan tugas dan fungsinya secara optimal.

4.2.4 Faktor Pendukung dan Penghambat untuk Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Anak di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Setelah menguraikan pengembangan kapasitas organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan dalam menjalankan salah satu tugasnya memberikan perlindungan terhadap anak korban kekerasan, adapula faktor pendukung dan penghambat dalam melindungi korban. Suatu organisasi tentunya memiliki faktor yang mendukung dalam mencapai tujuannya dan faktor yang menghambat dalam pelaksanaannya mencapai tujuan tersebut. Organisasi adalah suatu wadah yang dibentuk oleh beberapa orang dengan latar belakang, identitas, harapan, dan berbagai hal yang sama untuk mencapai tujuan bersama. Dalam pelaksanaannya dijalankan secara bersama agar semua bagian organisasi bertindak, bekerja berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing, dan saling berkoordinasi dengan bagian lain (Duha, 2018). Organisasi juga berhubungan dengan masyarakat yang berada di sekitarnya. Oleh karena itu, faktor pendukung dan faktor penghambat sangat berpengaruh pada jalannya suatu kegiatan dalam organisasi tersebut.

Apapun bentuk faktor pendukung dan faktor penghambat bagi suatu organisasi, tentunya akan berpengaruh, karena dengan adanya faktor pendukung maka dapat membantu UPTD PPA melaksanakan pelayanan dan penanganan kasus secara optimal, sedangkan faktor penghambat dapat mengakibatkan UPTD PPA tidak bisa menjalankan penanganan kasus kekerasan secara optimal dan tidak bisa memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan data hasil wawancara yang sudah dilakukan di atas, terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi oleh pihak UPTD PPA Kota Tangerang Selatan dalam melaksanakan pencegahan untuk melindungi anak.

4.2.4.1 Faktor Pendukung

Kepemimpinan

Peran pemimpin yang berada di lingkungan bidang perlindungan perempuan dan anak seperti UPTD PPA Kota Tangerang Selatan sangat besar dalam mengarahkan dan mengendalikan para stafnya. Komitmen yang tinggi dimiliki untuk mendukung staf, terutama dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan penanganan dengan memberikan dorongan melalui penilaian kinerja. UPTD PPA Kota Tangerang Selatan setelah melakukan penanganan kasus pasti akan melakukan evaluasi. Evaluasi merupakan proses yang penting dan bermanfaat dalam mengevaluasi kualitas, efektivitas, dan dampak dari suatu kegiatan, program, atau kebijakan. Oleh karena itu evaluasi dilakukan pemimpin berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 23 Tahun 2023 mengenai tugas kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan yang harus mengawasi segala bentuk proses kerja di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan.

Perangkat Hukum

Faktor pendukungnya lainnya adanya Peraturan Menteri, Peraturan Daerah atau Walikota mengenai perlindungan dan penanganan kasus kekerasan, serta terkait pengelolaan organisasi. Berikut kutipan wawancara dengan Informan 1 (satu) selaku Kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan:

“Kita punya Perda, Perda nomor 3 tahun 2016 itu tentang perlindungan perempuan dan anak korban kekerasan. Terkait pengelolaan organisasi ada Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 23 Tahun 2023 tentang Pembentukan. Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Masyarakat, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana.” (Informan 1 (satu) atau I¹ sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

4.2.4.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam menjalankan tugas sebagai organisasi atau lembaga bidang perlindungan perempuan dan anak. Suatu organisasi tentu menghadapi hambatan yang berpengaruh dalam pelaksanaan kegiatan, baik hambatan besar maupun hambatan kecil. Berikut hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) selaku Kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan mengenai hambatan yang dialami UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

“Hambatan pasti ada lah, tapi kan itu semua bisa kita jalanin bertahap. Hambatan itu bisa jadi masukan juga buat kita dan itu harus dikomunikasikan dengan atasan saya, kepala dinas dan sebagainya. Jadi, hambatan ya ada baik itu hambatan anggaran, hambatan penanganan, hambatan bagian eeh pengamanan rumah aman itu ada. Tapi, semua itu ya harus kita carikan solusinya.” (Informan 1 (satu) atau I¹ sebagai Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 11.00 WIB di ruangan kepala UPTD PPA).

Selain hambatan di atas, ada juga hambatan lain seperti korban yang tidak menceritakan kronologi secara detail dan menyebabkan staf sulit membuat kronologi yang detail untuk memudahkan staf pendamping dalam mendampingi proses pelayanan penanganan kasus kekerasan. Berikut kutipan wawancara dengan Informan 3 yaitu Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

“misalnya si korban nya itu gak menceritakan detail maka nanti nya akan susah ya untuk saya bikin kronologi nya”. (Informan 3 (tiga) selaku Staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 10.00 WIB di ruangan pengaduan).

Hambatan lainnya itu ada korban yang sulit dihubungi kembali setelah melakukan laporan dan kronologi. Berikut hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, sebagai berikut:

“Ya keterbatasan sih gak ada kalau dari kami. Tapi, dari korbannya sendiri sangat sulit dihubungi kembali setelah membuat laporan itu.

Kami terus follow up untuk proses penanganan selanjutnya.”. (Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, pada 24 Maret 2024, pukul 13.00 WIB di ruangan pengaduan).

Selain korban yang dapat menjadi hambatan untuk proses penanganan korban kekerasan. Faktor pendukung dan penghambat lainnya adalah keluarga. Keluarga merupakan pelindung pertama dan utama bagi seorang anak. Akan tetapi, seringkali keluarga juga menjadi tempat yang mengecewakan bagi anak. Di mana saat anak mengalami kekerasan dan pelakunya terkadang merupakan salah satu anggota keluarga, orang tua dari anak tersebut meminta jalur damai meskipun itu sebenarnya bertentangan dengan hukum yang berlaku. Anak akan merasa bahwa orang tuanya tidak melindunginya disaat ia paling membutuhkan perlindungan dan itu akan berpengaruh terhadap masa depannya.