

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Anak di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam penelitian ini, Pengembangan Kapasitas Organisasi Dalam Penanganan Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Terhadap Anak di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan diukur keberhasilannya dengan hasil penelitian yang sudah diuraikan di bab 4. Mengukur keberhasilan dengan menganalisis dan melakukan pembahasan terhadap indikator-indikator teori pengembangan kapasitas organisasi menurut Leavitt (1983), yaitu Kapasitas Sumber Daya Fisik, Kapasitas Proses Operasional, dan Kapasitas Sumber Daya Manusia.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan bahwa kapasitas organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan dalam penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) terhadap anak di Kota Tangerang Selatan dinilai sudah baik untuk sebagian indikator kapasitas organisasi dan sebagian lain masih harus dilakukan pengembangan kapasitas agar dapat memberikan layanan dan penanganan yang maksimal. Pentingnya kapasitas yang dimiliki suatu instansi guna mengacu pada kemampuan (*ability*) kelembagaan dari suatu organisasi atau instansi dalam melaksanakan tugas dan fungsi mereka sehingga dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah disepakati secara efektif, efisien dan berkelanjutan. Beberapa indikator kapasitas organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan ke depannya perlu ditingkatkan dan dikembangkan agar lebih baik. Hal ini akan dijelaskan berdasarkan indikator-indikator yang digunakan.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) merupakan unit pelaksanaa teknis daerah yang bertugas melakukan kegiatan

teknis operasional dinas dibidang perlindungan perempuan dan anak di daerah kerjanya dalam memberikan pelayanan kepada perempuan dan anak yang mengalami kekerasan, diskriminasi, masalah perlindungan khusus, dan masalah lainnya. Dasar hukum pembentukan 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.

5.1.1 Kapasitas Sumber Daya Fisik

5.1.1.1 Struktur Organisasi

Dimensi organisasi dalam pengembangan kapasitas menurut (Milen, 2004) yaitu adanya salah satu penguatan organisasi yang memfokuskan pada proses dan struktur organisasi. Struktur organisasi tersebut bertujuan untuk dapat mempengaruhi bagaimana organisasi tersebut dalam bertindak, menetapkan tujuan, memberikan keputusan, serta menyusun pekerjaannya secara intensif. Dalam mengembangkan kapasitas organisasi harus ada kesadaran, komitmen dan pemahaman dari pengelola organisasi dalam melaksanakan pengembangan salah satunya pada pengelolaan struktur organisasi. Jadi, fungsi organisasi akan dapat terlaksana dengan baik jika struktur organisasi memadai. Selain itu, adanya struktur organisasi dapat mengurangi konflik internal yang biasa terjadi dan membantu organisasi dalam menjawab tantangan perubahan yang dihadapi. Struktur organisasi memungkinkan alur keputusan dengan aturan yang jelas dan terorganisir sehingga terjalin sistem pengelolaan yang baik.

Menurut informan 1 (satu) selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan mengenai struktur atau susunan organisasi pada Unit

Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA Kota Tangerang Selatan tidak ada masalah dan dirasa belum diperlukan pembentukan bidang baru atau divisi baru dalam struktur organisasinya. Sebab berdasarkan penuturan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan yang menjadi permasalahan itu ada di kuantitas sumber daya manusia yang masih kurang.

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 pasal 4 mengenai Susunan Organisasi UPTD PPA, terbagi atas Kepala UPTD, Subbagian Tata Usaha, Jabatan Fungsional, dan Jabatan Pelaksana. Jabatan fungsional adalah kelompok jabatan fungsional pada perlindungan perempuan dan anak yang dibentuk dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan terdiri atas sejumlah aparatur sipil dalam jenjang jabatan fungsional keahlian dan keterampilan. Dalam mengoperasikan dan mengelola UPTD PPA, diperlukan sumber daya manusia yang handal, memiliki keahlian, dan pengetahuan yang cukup untuk melaksanakan tugasnya secara optimal.

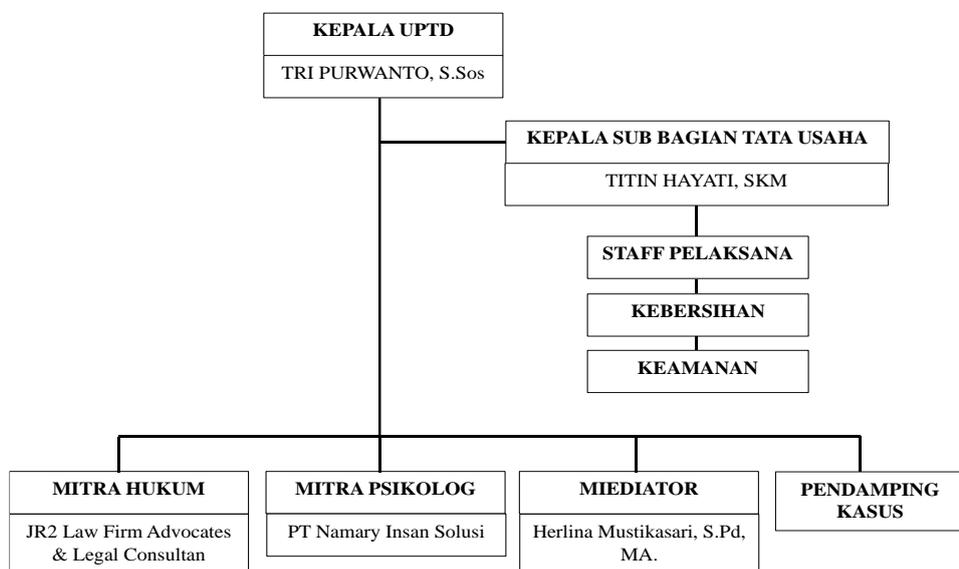
Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan memiliki struktur yang didasari adanya pembagian tugas sesuai tugas pokok fungsi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan. Struktur organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan harus sesuai dengan struktur yang ada pada 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 karena Perwal tersebut merupakan dasar hukum dalam pengelolaan organisasi UPTD PPA. Selain itu, aturan tersebut juga dijelaskan dalam Perpres No. 59 Tahun 2012 tentang Kerangka Nasional Pengembangan Kapasitas Pemerintahan Daerah bahwa penataan struktur organisasi Pemerintah Daerah yang tepat fungsi dan tepat ukuran harus melalui departementalisasi dan spesialisasi. Departementalisasi dan spesialisasi merujuk pada pembagian struktur organisasi dan pembagian peran jabatan dalam pengelolaan UPTD PPA. Namun, pada prakteknya struktur organisasi yang ada di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan belum sesuai dengan struktur organisasi yang ada pada Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 23 tahun 2023.

Ketidaksesuaian tersebut dapat terjadi dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dalam struktur organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, dari hasil wawancara dengan Informan 1 (satu) Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan menyatakan bahwa masih ada kekosongan dalam jabatan fungsional di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan, sehingga dapat dilihat pada struktur yang ada di lapangan (kantor UPTD PPA) tidak ada jabatan fungsional yang diisi. Hal tersebut, tidak sesuai dengan teori dasar-dasar struktur organisasi menurut (Rivai, dan Mulyadi, 2009:358) yang menekankan unsur-unsur penting dalam mendesain struktur organisasi, diantaranya melalui spesialisasi kerja dan departementalisasi. Kekosongan jabatan fungsional tersebut berdasarkan hasil wawancara informan 1 dilakukan strategi lain dengan menambah pihak eksternal sebagai bagian pembantu pengisian jabatan fungsional keahlian dan keterampilan tersebut dan mengajukan ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Tangerang Selatan terkait penambahan sumber daya manusia pada UPTD PPA untuk mengisi

jabatan fungsional.

Pihak eksternal atau mitra yang membantu pengisian jabatan fungsional keahlian dan keterampilan yaitu dengan mengembangkan fungsi-fungsi mitra-mitra sesuai keahlian yang dibutuhkan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan. Mitra-mitra tersebut fokus terhadap hukum dan psikologi. Berikut struktur organisasi pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan:



Gambar 5. 1 Struktur Organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Sumber: Kantor UPTD PPA Kota Tangerang Selatan

Dari penjelasan di atas menyatakan bahwa struktur organisasi yang dimiliki Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan sebetulnya masih memiliki masalah walaupun Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan menyatakan bahwa tidak ada masalah dalam struktur saat ini dan/atau tidak kekurangan divisi/departemen/bidang. Berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 23 tahun 2023 pasal 4 tentang Susunan Organisasi UPTD PPA itu terbagi atas Kepala UPTD,

Subbagian Tata Usaha, Jabatan Fungsional, dan Jabatan Pelaksana. Namun, struktur UPTD PPA Kota Tangerang Selatan saat ini tidak sesuai dengan struktur organisasi UPTD PPA pada 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, karena tidak ada jabatan fungsional dalam strukturnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait sub indikator struktur organisasi pada sumber daya fisik menjelaskan bahwa struktur organisasi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) itu belum sesuai dengan peraturan yang menjadi dasar pembentukan dan pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA). Dikarenakan struktur organisasi pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) itu tidak ada jabatan fungsional dalam struktur organisasinya. Akan tetapi, kekurangan tersebut digantikan dengan penambahan pihak eksternal atau mitra-mitra dalam struktur Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan. Mitra-mitra yang dipilih disesuaikan dengan keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan. Kendati demikian, masih ada keterbatasan jumlah sumber daya manusia pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan yang hanya berjumlah 19 orang yang terdiri dari kepala UPTD PPA, kasubag TU, jabatan pelaksana atau staf (bagian pendamping, pengaduan dan/atau pelaporan, bagian administrasi), pramubakti, supir dan satpam. Dikarenakan tidak ada jabatan fungsional maka kekurangan tersebut digantikan dengan penambahan mitra-mitra pada struktur Unit

Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan.

Adapun mitra yang disediakan oleh UPTD PPA untuk pelayanan konsultasi (psikolog dan hukum). Mitra di bidang hukum yaitu JR2 Law Firm Advocates & Legal Consultan dan PT Narmy Insan Solusi untuk bagian psikolog. Mitra-mitra yang dipilih disesuaikan dengan keahlian yang dibutuhkan. Selain itu UPTD PPA Kota Tangerang Selatan memiliki 1 (satu) mediator ahli untuk proses penanganan kasus yang membutuhkan mediator dalam penyelesaiannya. Kapasitas jumlah SDM sangatlah tidak cukup dibandingkan dengan beban kerja yang ditanggung di mana telah melebihi kapasitas dari masing-masing anggota. Tentunya hal ini akan berdampak pada lamanya proses penyelesaian penanganan kasus dan dapat memicu munculnya tunggakan kasus.

5.1.1.2 Keuangan

Pengembangan kapasitas organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya keuangan atau anggaran organisasi harus cukup dan baik. Keuangan dalam organisasi merupakan hal-hal terkait pengelolaan anggaran untuk menjalankan tugas dan fungsi organisasi sehingga dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah disepakati secara efektif, efisien dan berkelanjutan. Dalam pengembangan kapasitas organisasi dalam penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) terhadap anak di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan suatu alokasi anggaran sangat diperlukan untuk mendukung pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi, baik pelayanan, penanganan, penampungan, dan lainnya. Sesuai dengan teori *World Bank* yang menekankan perhatian *capacity bulding* pada fokus lingkungan organisasi yang mengarah pada dukungan keuangan dan anggaran

dalam merealisasi seluruh kegiatan dan kebutuhan 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.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan menyediakan segala pelayanan dan konsultasi yang dibutuhkan masyarakat yang membutuhkan perlindungan terkhusus perempuan dan anak, di mana masyarakat dapat mendapatkan pelayanan dan dapat berkonsultasi dengan para ahli tanpa dipungut biaya sepeserpun. Hal ini dikarenakan biaya yang dikeluarkan dan dibutuhkan untuk seluruh pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dibebankan kepada Pemerintah melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Dasar hukum terkait anggaran Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) untuk pengelolaan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat dilihat dalam 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 Pasal 12 bahwa biaya yang diperlukan untuk pelaksanaan tugas Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

Sistem pengalokasian anggaran untuk Unit Pelaksana Teknis

Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan masih mengindikasikan kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Tangerang Selatan. Hal ini dikarenakan status Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak baik di tingkat daerah provinsi ataupun daerah kabupaten/kota. Sehingga sistem anggaran yang diturunkan dari APBD harus melalui DP3APK2B terlebih dahulu lalu selanjutnya baru 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 alokasi anggaran, pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dalam proses perencanaan anggaran itu ikut berpartisipasi dengan melakukan usulan kepada DP3APK2B terkait anggaran yang dibutuhkan. Namun, hasil akhir anggaran yang diterima oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan itu dikondisikan oleh DP3APK2B Kota Tangerang Selatan, karena saat perencanaan anggaran tidak semua usulan itu diterima.

5.1.1.3 Perangkat Hukum

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 wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dan Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi

Feminis) terkait kepastian hukum yang berlaku untuk pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) dalam menjalankan tugas dan fungsinya itu sudah memadai. Perangkat hukum dalam kapasitas sumber daya fisik sudah memadai baik ditingkat daerah maupun tingkat nasional.

Kepastian dan kejelasan regulasi untuk pengelolaan organisasi di bidang perlindungan perempuan dan anak di Kota Tangerang Selatan khususnya di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) diatur dalam 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. Dalam peraturan tersebut dijelaskan secara rinci terkait tugas dan fungsi organisasi serta hal-hal dalam mengelola organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan bahwa sudah berpedoman pada peraturan walikota tersebut. Peraturan Walikota 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 baru mulai berlaku pada Agustus 2023 dan menggantikan Perwal sebelumnya yaitu Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 43 Tahun 2019.

Kepastian dan kejelasan regulasi untuk pengelolaan organisasi di tingkat nasional yang terbaru itu ada Perpres No. 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak yang merupakan turunan dari Undang-Undang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. Dalam Perpres No. 55 Tahun 2024 tentang Unit

Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak, bahwa UPTD PPA ini adalah lembaga superpower dalam pencegahan dan penanganan kekerasan, diskriminasi, dan lainnya pada perempuan dan anak. Berdasarkan Perpres No. 55 Tahun 2024 bahwa untuk saat ini semua akses pendampingan dan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak itu sepenuhnya dilakukan oleh UPTD PPA. Sebelum adanya Perpres tersebut, UPTD PPA itu bisa berkolaborasi dengan DP3AP2KB untuk pendampingan dan juga pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak pada wilayah Kota Tangerang Selatan. Perpres No. 55 Tahun 2024 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak baru terbit pada maret 2024.

Kapasitas pada aspek perangkat hukum seringkali berhadapan dengan permasalahan seperti adanya aturan yang tumpang tindih di nasional dan di daerah, serta ketidakpastian aturan yang diterapkan. Untuk kepastian hukum yang berlaku untuk pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya itu sudah memadai, namun untuk kepastian aturan pada penanganan kasus kekerasan ada banyak peraturan di Kota Tangerang Selatan. Oleh karena itu dalam proses pengembangan kapasitas perangkat hukum ini dibutuhkan sosialisasi yang benar-benar terpadu, misalnya melakukan sosialisasi untuk para staf UPTD PPA agar dapat meningkatkan pemahaman terkait hukum yang berlaku, proses pengelolaan organisasi, penanganan kasus kekerasan. Sosialisasi tersebut berguna untuk peningkatan kualitas SDM staf UPTD PPA. Pengetahuan staf mengenai hukum itu dibutuhkan agar saat proses pelayanan dan penanganan dapat memberikan penjelasan secara detail untuk masyarakat, pelayanan yang sesuai aturan, serta perlindungan hukum yang sesuai dengan aturan. Selain hal itu, peran dari para pimpinan organisasi juga dibutuhkan untuk selalu berkomitmen dalam

menegakkan aturan yang adil.

5.1.1.4 Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi secara efektif, efisien dan berkelanjutan. Fasilitas dan peralatan yang memadai diperlukan untuk terciptanya pelayanan dan penanganan kasus yang optimal seperti alat-alat perkantoran, alat komunikasi, alat transportasi dan sebagainya. Pengalokasian sarana dan fasilitas kerja juga disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing unit kerja, serta pemeliharaan dan pendayagunaan inventaris yang menunjang staf dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Dalam menangani segala bentuk tindak perlindungan dan penanganan kasus kekerasan, tentunya kinerja Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan harus didukung dengan adanya fasilitas yang memadai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai sarana dan prasarana dalam upaya pelaksanaan perlindungan dan penanganan segala bentuk kekerasan terhadap perempuan dan anak melalui pelayanan dari Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan. Fasilitas yang diberikan Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan terdapat dua jenis sarana dan prasarana untuk staf, serta sarana dan prasarana untuk korban atau pelapor.

Dari segi sarana dan prasarana kepada staf, UPTD PPA dalam menunjang pekerjaan, pelaksanaan pelayanan, perlindungan, dan penanganan kekerasan salah satunya kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) terhadap anak itu sudah cukup memadai. Berdasarkan hasil

wawancara dengan Informan 2 dan 3 selaku Staf Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan bahwa fasilitas yang diterima untuk menjalankan tugas dan fungsinya itu sudah memadai dengan diberikannya peralatan yang menunjang saat proses memberikan layanan seperti peralatan alat tulis, laptop dan alat lainnya yang menunjang staf pengaduan dan/atau pelaporan. Selain itu, ketika proses pendampingan korban, jika ada korban yang tidak bisa lapor secara langsung, Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan akan memfasilitasi staf datang ke lokasi korban. Staf UPTD PPA diberikan fasilitas kendaraan untuk pendamping dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pemberian fasilitas tersebut mempermudah pelayanan dan penanganan kasus oleh UPTD PPA. Fasilitas yang diberikan mempermudah pelayanan terhadap korban dan juga ketanggapan UPTD PPA dalam mengatasi masalah korban yang beberapa sering terkendala jarak yang jauh dari rumahnya ke UPTD PPA.

Berbeda dengan kondisi sarana dan prasarana yang dibutuhkan korban dan/atau pelapor saat proses pelayanan perlindungan dan penanganan pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Tangerang Selatan masih belum maksimal, antara lain belum adanya Rumah Aman untuk korban kekerasan, hal itu menjadi hambatan dalam proses perlindungan dan/atau penanganan. Padahal fasilitas pendukung Rumah Aman/Singgah sangat diperlukan untuk korban kekerasan terutama korban KDRT yang tidak merasa aman apabila harus tinggal dirumah. Fasilitas tersebut sebenarnya bisa dilakukan juga dengan bekerja sama lewat panti asuhan untuk merawat, membina, dan

merehabilitasi anak-anak yang mengalami kekerasan atau penelantaran oleh keluarganya sebelum dikembalikan ke kehidupan masyarakat dan memberikan keperluan anak-anak (*kids ware*) kepada masyarakat yang sangat membutuhkan.

Sementara itu, kekurangan pengembangan kapasitas sarana dan prasarana di Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan selain rumah aman yaitu perlunya gedung kantor sendiri, karena saat ini gedung kantor Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan masih menyatu dengan gedung aula milik Kelurahan Rawa Buntu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di atas, menjelaskan bahwa fasilitas yang diberikan Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan terdapat dua jenis sarana dan prasarana untuk staf, serta sarana dan prasarana untuk korban atau pelapor. Sarana dan prasarana untuk staf sudah cukup memadai untuk mengakomodasi staf dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dilihat dari adanya penyediaan fasilitas untuk staf dalam menjalankan tugasnya (peralatan untuk layanan, alat komunikasi, dan lainnya) dan juga adanya fasilitas kendaraan untuk menjangkau korban yang tidak bisa melapor secara langsung ke kantor Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan. Sedangkan untuk kondisi sarana dan prasarana yang dibutuhkan korban dan/atau pelapor saat proses pelayanan perlindungan dan penanganan pada Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan masih belum memadai, antara lain belum adanya Rumah Aman/Singgah untuk korban kekerasan, dan pemaksimalan gedung kepemilikan sendiri yang belum terakomodir secara baik. Kondisi sarana dan prasarana yang dibutuhkan korban

dan/atau pelapor yang belum baik kondisinya dapat menjadi hambatan dalam proses perlindungan dan/atau penanganan. Unit Pelayanan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan masih berusaha mengusulkan ke Pemerintah Kota untuk membangun fasilitas tersebut agar pelaksanaan perlindungan, penanganan, pelaksanaan kebijakan atau program dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

5.1.2 Kapasitas Proses Operasional

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:

5.1.2.1 Prosedur Kerja

Suatu organisasi harus mempunyai prosedur kerja yang bisa mewujudkan pelayanan perlindungan dan penanganan yang baik sesuai yang dicita-citakan bersama dalam penyelesaian tugas dan mencapai tujuan bersama. Pelaksanaan suatu pelayanan akan dapat berjalan dengan baik apabila adanya *Standart Operating Procedures* (SOP) sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan perlindungan dan penanganan serta kegiatan-kegiatan setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. *Standart Operating Procedure* (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap, dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin. Penerapan prosedur kerja dalam melaksanakan tugas sangat berpengaruh dalam kelangsungan organisasi, semakin organisasi menggunakan prosedur dalam pelaksanaan tugas, maka dapat memperkecil kesalahan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan

dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dalam penerapan prosedur kerja sudah 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. Dalam perwal tersebut dijelaskan bahwa kepala UPTD PPA dan kasubag TU harus melaksanakan tugas, fungsi, dan menjalankan uraian tugas wajib mempedomani *Standart Operating Procedure* (SOP). Selain itu dalam penerapan prosedur kerja yang berjalan dengan disiplin dapat dilihat dari alur pengaduan yang ada pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan yang alurnya tertata sesuai peraturan yang ada dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dengan demikian, peraturan tersebut dimaksudkan sebagai pedoman atau prosedur dasar kerja dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari yang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan adanya dokumen prosedur kerja dalam organisasi dapat menciptakan tatanan fungsi organisasi yang ideal dan efisien (Suwatno dkk, 2002:70).

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. Pelayanan yang ada di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, meliputi: 1) Pengaduan Masyarakat, 2) Penjangkauan Korban, 3) Pengelolaan Kasus, 4) Penampungan Sementara, 5) Mediasi, dan 6) Pendampingan Korban.

1) Pengaduan Masyarakat

Layanan pengaduan merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh petugas/staf Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) untuk menerima dan menindaklanjuti laporan/aduan masyarakat atas adanya tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak. Pengaduan Masyarakat merupakan fungsi layanan untuk menerima laporan masyarakat atas kasus perempuan dan anak yang diterima oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) baik secara langsung atau tidak langsung. Ada dua prosedur layanan pengaduan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, yaitu layanan pengaduan secara langsung (offline) atau tidak langsung (online dan/atau laporan yang dilakukan/dirujuk oleh masyarakat dan/atau lembaga lain mengenai adanya tindak kekerasan yang dialami oleh korban).

2) Penjangkauan Korban

Penjangkauan korban oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan itu untuk menjangkau korban yang tidak dapat melaporkan kasusnya secara langsung ke kantor UPTD PPA, karena memiliki alasan tertentu sehingga sulit untuk bisa datang secara langsung. Apabila harus segera ditindaklanjuti maka staf/petugas akan mengkoordinasikan dengan lembaga layanan yang relevan dengan sifat kedaruratan pelapor. Staf menginformasikan layanan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan korban dan tugas serta kapasitas lembaga, dimana tempat dan waktu kejadian. Bila pelapor setuju (*consent*) maka akan langsung ditindaklanjuti.

Berdasarkan hasil penelitian di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang

Selatan untuk kasus-kasus tertentu akan dilakukan penjangkauan oleh staf pendamping dan layanan pengkauan ini tidak terjadwal waktunya kapan, karena layanan ini dilakukan setelah adanya komunikasi dengan korban atau orang-orang sekitar korban untuk memastikan.

Saat melakukan penjangkauan atau *outreach* perlu memperhatikan aspek keamanan baik bagi korban, keluarga atau staf unit pelayanan. Penjangkauan atau *outreach* perlu dilakukan dengan lebih terencana dan hati-hati untuk memastikan bahwa penjangkauan atau *outreach* tidak akan menyebabkan korban dalam situasi yang lebih buruk. Pada kasus kekerasan dalam rumah tangga terhadap anak misalnya, petugas harus memastikan bahwa ketika itu pelaku (baik itu ibu korban atau bapak korban) sedang tidak ada di rumah. Penjangkauan atau *outreach* dapat pula tidak dilakukan di tempat tinggal korban bila korban merasa tidak aman melakukan pengaduan dan wawancara di rumah.

3) Pengelolaan Kasus

Dalam pengelolaan kasus pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan mengkoordinasikan pengelolaan seluruh kasus melalui penyediaan layanan yang menjadi kewenangan UPTD PPA. Pengelolaan Kasus melalui penyediaan layanan, rujukan, atau pelimpahan kasus. Berikut hasil wawancara dengan Informan 5 (lima) selaku Koordinator dari Lembaga Swadaya Masyarakat (Lingkar Studi Feminis) mengenai pengelolaan kasus Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan secara dokumentasi alur pelaporan dan pengaduan itu bagus, secara ketatalaksanaan sudah sesuai SOP. Akan tetapi implementasi di lapangan dalam proses penanganan sebenarnya belum maksimal.

4) 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.

5) 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). Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 2 (dua) selaku Staf Pendamping Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan bahwa dalam penanganan kasus kekerasan seksual baik persetubuhan ataupun bentuk pelecehan lainnya itu dari pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan tidak memberikan layanan mediasi. Apabila pelapor atau korban ingin dilakukan penanganan secara mediasi, maka pihak Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan sangat menolak dan menyarankan untuk ditangani secara hukum.

6) Pendampingan Korban

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.

Berdasarkan prosedur kerja, Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan setelah selesai melakukan penanganan suatu kasus akan dilakukan evaluasi. Proses itu dilakukan setelah menyelesaikan sebuah kasus untuk melihat sejauh mana progres teknis yang dilakukan oleh staf. Evaluasi itu dilakukan untuk melihat sejauhmana pelayanan dan penanganan kasus. Selain itu, evaluasi dilakukan agar dapat meningkatkan kualitas penanganan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait sub indikator prosedur kerja pada kapasitas proses operasional, menjelaskan bahwa prosedur kerja pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan sudah cukup baik dan teratur secara dokumentasi. Hal ini dapat dilihat jadwal pelayanan dan alur pengaduan yang tertib serta berkoordinasi dengan pihak-pihak yang berkompeten di dalam penanganan kasus yaitu memiliki mitra hukum, psikolog dan mediasi serta berkoordinasi dengan pihak kepolisian. 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. Namun, secara implementasi dalam proses penanganan itu belum maksimal. Saat melakukan prosedur kerja dalam pelaksanaan penanganan masih mengalami hambatan, yaitu fasilitas yang masih kurang memadai sebab belum ada

rumah aman dan gedung kantor UPTD PPA yang fasilitasnya tidak seperti kantor dinas. Selain itu hambatan lainnya ada pada saat melakukan pendampingan pada proses penyelesaian secara hukum terkadang tidak sampai clear dan lagi-lagi kurang melihat dari perspektif korban saat pendampingan.

Prosedur kerja dalam pelayanan perlindungan perempuan dan anak harus dilakukan sosialisasi untuk masyarakat. Sosialisasi terkait alur pengaduan dan penanganan agar masyarakat mengetahui informasi mengenai standar pelayanan dan berbagai tahapan pelayanan yang harus mereka lalui saat melakukan pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA). Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya kesalahpahaman atau kecurigaan masyarakat terkait kinerja organisasi. Begitu juga saat ada penanganan kasus, yang tidak jarang pelapor mengeluhkan lambannya proses tindak lanjut atas kasus yang mereka laporkan.

5.1.2.2 Budaya Kerja

Budaya kerja merupakan kombinasi dari sikap, keyakinan, dan perilaku yang membentuk dan membangun suasana yang mengakar dalam suatu lingkungan kerja. Budaya kerja menciptakan iklim kerja yang harmonis dan budaya kerja yang efektif akan membawa pengaruh baik bagi hubungan kerja antara pemimpin dengan para staf, komunikasi juga akan lebih terbuka, serta dapat meningkatkan kesadaran akan rasa kebersamaan dan tanggung jawab. Salah satu hal yang dapat mempengaruhi terciptanya budaya kerja yang baik adalah kondisi lingkungan kerja.

Dari hasil analisis data yang diperoleh dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan menunjukkan adanya suatu budaya organisasi atau budaya kerja dibangun untuk memberikan efek positif dalam

melaksanakan seluruh tugas dan fungsi. Budaya kerja diciptakan agar dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah disepakati secara efektif, efisien dan berkelanjutan bersama. Budaya kerja pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan berjalan dengan baik.

Kondisi lingkungan kerja pada organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan berdasarkan hasil wawancara dengan staf Pelaporan dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan menunjukkan komunikasi antara pemimpin dan staf sudah tercipta dengan baik. Komunikasi yang baik tersebut digambarkan dengan koordinasi setiap laporan kasus kekerasan yang masuk pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan. Koordinasi itu dilakukan dengan adanya diskusi dengan pimpinan/kepala UPTD PPA sebelum akhirnya kasus ditindaklanjuti kepada pelayanan dan penanganan yang dibutuhkan. 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.

Selanjutnya adanya kesadaran dari para staf akan rasa tanggung jawab dan kedisiplinan pada pekerjaan membuat pola komunikasi semakin baik. Partisipatif dan demokratis timbul dengan adanya motivasi kerja yang selalu berkembang melalui pola kerja yang saling terbuka. Keterbukaan itu tergambarkan dengan adanya kesinambungan antara integritas individu dengan integritas pelayanan yang dimiliki para staf. Kondisi tersebut membuat tercipta lingkungan kerja yang kooperatif dan memiliki *team building* yang kuat. Gambaran tersebut membuat tercipta budaya kerja yang efektif, efisien, etos kerja tinggi, dan berintegritas muncul di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan. Akhirnya, tercipta kondisi lingkungan kerja yang nyaman antar staf.

5.1.2.3 Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan proses dalam mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain untuk berkontribusi terhadap kesuksesan dan efektivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya. Menurut Varney (Indrawijaya, 1983), persyaratan paling penting dalam pengembangan kapasitas suatu organisasi yakni perlunya dukungan aktif dan keterlibatan dari pimpinan paling atas. Sebab baik buruknya pemimpin juga berpengaruh terhadap pengembangan kapasitas dalam sebuah organisasi. Sehingga setiap organisasi harus mempunyai pimpinan yang bertugas mengatur segala urusan yang ada dalam organisasi, peran pimpinan sangatlah berpengaruh dalam upaya pencapaian tujuan organisasi dan kelangsungan organisasi tersebut.

Kepemimpinan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan mengenai hal itu sudah diterapkan dalam perannya untuk keberhasilan mencapai tujuan bersama. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa pimpinan Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan sudah bersikap bijak, terbuka, tegas, dan responsif dalam mengambil suatu keputusan melalui musyawarah dengan melibatkan para staf, mulai dari perencanaan sampai evaluasi kerja. Sebagai pemimpin harus bisa membuat keputusan-keputusan yang efektif agar kinerja para staf tidak menurun.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh data bahwa pimpinan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan memiliki komitmen yang tinggi untuk mendukung staf, terutama dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan penanganan dengan memberikan dorongan melalui penilaian kinerja agar para staf konsisten memberikan kinerja terbaiknya. UPTD PPA Kota Tangerang Selatan selalu melakukan

monitoring terhadap kinerja pegawai. Monitoring dilakukan secara struktur untuk menilai kinerja pegawai. Hal yang di monitoring atau di awasi adalah terkait masuk, izin, cuti dan lainnya itu masuk ke penilaian kepegawaian. Pengawasan tersebut dilakukan oleh kepala UPTD PPA dalam menilai kinerja staf UPTD PPA.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait sub indikator kepemimpinan pada kapasitas proses operasional, bahwa kepemimpinan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan memiliki komitmen yang tinggi untuk mendukung staf, terutama dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan penanganan dengan memberikan dorongan melalui penilaian kinerja. Selain itu partisipasi kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan juga aktif karena disetiap penanganan kasus itu selalu ada keterlibatan pemimpin.

5.1.3 Kapasitas Sumber Daya Manusia

Pengembangan kapasitas sumber daya manusia merupakan salah satu cara yang digunakan untuk menghadapi perubahan sesuai dengan tuntutan jaman. Tanpa adanya pengembangan kapasitas, suatu organisasi tidak akan dapat bertahan lama dalam menghadapi kompetisi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dalam memberikan perlindungan dan pelayanan kepada anak korban KDRT di Kota Tangerang Selatan terkait sumber daya manusia yang dimiliki masih ada keterbatasan dalam jumlah staf. Hal ini berdasarkan dari hasil wawancara Informan 3 (tiga) Staf Pelapor dan Pengaduan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan bahwa jumlah staf yang menjalankan tugas dan fungsi pada proses pelaksanaan pelayanan dan penanganan kasus itu belum memadai, dikarenakan keterbatasan jumlah

SDM pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan sehingga dalam proses penyelesaian kasus atau laporan yang sedang ditangani terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama. Sumber daya manusia yang dimiliki UPTD PPA Kota Tangerang Selatan hanya berjumlah 19 orang yang terdiri dari kepala UPTD PPA, kasubag TU, staf (bagian pendamping, pengaduan dan/atau pelaporan, bagian administrasi), pramubakti, supir dan satpam. Selain itu ada mitra yang disediakan oleh UPTD PPA yakni ada dua mitra untuk pelayanan konsultasi (psikolog dan hukum). UPTD PPA Kota Tangerang Selatan bermitra dengan JR2 Law Firm Advocates & Legal Consultan untuk bagian hukum dan PT Namary Insan Solusi untuk bagian psikolog. Akan tetapi, untuk mengatasi kekurangan kapasitas jumlah sumber daya manusia/staf yang ada saat ini, dapat diatasi dengan meningkatkan kapasitas dan kemampuannya melalui pelatihan-pelatihan yang telah disediakan baik oleh pemerintah kota atau provinsi agar pengelolaan organisasi serta pelayanannya dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah disepakati secara efektif, efisien dan berkelanjutan.

Kapasitas sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi sangat menentukan kualitas organisasi tersebut. Oleh karena itu, dengan selalu berupaya meningkatkan kemampuan dan keterampilan SDM maka tujuan organisasi akan semakin mudah dicapai.

5.1.3.1 Pengetahuan dan Keterampilan Kerja

Ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas, profesional, berpengetahuan serta memiliki pengalaman dalam mengelola suatu organisasi agar dapat berjalan secara optimal merupakan hal yang sangat diperlukan bagi setiap organisasi/lembaga. Untuk merespon kecenderungan tersebut, maka setiap daerah dituntut untuk mampu meningkatkan mutu sumber daya aparatur kerja. Karena sesungguhnya kualitas SDM inilah yang diyakini secara langsung akan menentukan keberhasilan tujuan yang direncanakan. Pada indikator ini

bahwa sumberdaya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan baik secara kualitas maupun kuantitas.

Dalam implementasi pengetahuan dan keterampilan mengenai pengaturan birokrasi saat perekrutan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, sebagian besar itu bukan Pegawai Negeri Sipil (Non-PNS/Non-ASN). Dikarenakan perekrutan staf sebelum perubahan dan penetapan masih bisa dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan secara honorer. Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan sebelumnya merupakan lembaga swadaya masyarakat yang akhirnya berubah dan dijadikan Unit Pelaksana Teknis Daerah di bidang perlindungan perempuan dan anak oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Berdasarkan hasil penelitian dalam pengembangan kapasitas organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan mengenai kapasitas sumber daya manusia pada sub indikator kapasitas pengetahuan dan keterampilan kerja belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dari sisi pengetahuan pada sub indikator pengetahuan dan keterampilan itu masih belum cukup baik pengetahuan staf dalam mengoperasikan UPTD PPA dan harus dikembangkan dengan pelatihan-pelatihan. Dalam mengoperasikan UPTD PPA, diperlukan sumber daya manusia yang handal, memiliki keahlian, dan pengetahuan yang cukup untuk melaksanakan tugasnya. Pengetahuan staf dalam pengembangan kapasitas organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan belum cukup baik. Hal itu dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Informan 5 (lima) selaku koordinator LSM (Lingkar Studi Feminis) menggambarkan pengetahuan yang dimiliki staf belum sepenuhnya

cukup sehingga pelayanannya dirasa belum maksimal. Pengetahuan staf belum cukup baik saat proses pelayanan itu terkait pengetahuan dasar yang seharusnya dimiliki oleh staf lembaga/organisasi PPA seperti apa saja regulasi terbaru yang berlaku untuk proses perlindungan dan penanganan kasus kekerasan di Kota Tangerang Selatan. Pengalaman tersebut dirasakan Informan 5 (lima) saat mendampingi korban dalam melakukan pelaporan pada UPTD PPA Kota Tangerang Selatan.

Selanjutnya dari segi keterampilan saat proses pelaksanaan dan tanggung jawab staf bisa dilihat cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari komitmen staf pengaduan dan pelaporan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan saat memberikan pelayanan. Salah satu tugas staf pengaduan dan pelaporan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan adalah membuat kronologi kasus setelah mendengarkan korban melakukan pengaduan/laporan. Untuk membuat kronologi kasus kekerasan terkadang terkendala oleh korban atau pelapor yang sulit menjelaskan secara detail kekerasan yang dialami. Kondisi tersebut mengharuskan staf UPTD PPA memiliki keterampilan yang baik terutama dalam komunikasi agar korban merasa nyaman saat proses pengaduan dan tidak merasa terintimidasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terkait indikator kapasitas sumber daya manusia mengenai pengetahuan dan keterampilan kerja pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dalam proses perlindungan dan penanganan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelaksana. Karena itu untuk melengkapi kekurangan tersebut, para staf dapat mengikuti kegiatan pelatihan-pelatihan yang diberikan pemerintah daerah, pemerintah provinsi maupun pemerintah pusat untuk meningkatkan kemampuan dan kapasitas yang dimiliki.

5.1.3.2 Perilaku dan Etika Kerja

Dalam sebuah organisasi, penting untuk menerapkan nilai-nilai organisasi dan kedisiplinan kerja sebab seluruh pegawai harus 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.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai sub indikator perilaku dan etika kerja dalam kapasitas sumber daya manusia pada pengembangan kapasitas organisasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, digambarkan bahwa perilaku yang diberikan oleh staf UPTD PPA saat melayani masyarakat sudah baik dengan menerapkan nilai-nilai organisasi dan kedisiplinan kerja. Namun, terkadang terkendala dengan beban kerja yang banyak sehingga pada proses penanganan yang dilakukan itu belum maksimal. Selain itu, proses penanganan membutuhkan waktu yang lama karena setiap kasus memiliki proses berbeda-beda dan terkadang prosesnya cukup panjang. Beban kerja yang banyak dan proses yang panjang saat penanganan terkadang tidak sebanding dengan kuantitas staf yang masih kurang dan mengharuskan staf melakukan penanganan kasus yang berlipat.

Dalam membentuk perilaku dan etika staf, Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (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.

Pengembangan kapasitas yang diterapkan pada organisasi merupakan salah satu upaya menuju reformasi birokrasi yang pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*. Hasil penelitian pengembangan kapasitas yang dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan, antara lain:

1. Struktur organisasi yang tepat fungsi dan ukuran. Namun belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pengembangan struktur yang dilakukan untuk mengganti jabatan fungsional yang masih kosong dengan menambahkan mitra-mitra sesuai keahlian yang dibutuhkan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan.
2. Tatalaksana prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.
3. Regulasi atau peraturan perundang-undangan yang lebih tertib dan kondusif.

Dari hasil penelitian yang peneliti paparkan di atas, menunjukkan terdapat beberapa faktor belum efektifnya kapasitas kelembagaan daerah pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:

1. Sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia dan fasilitas dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan masih sangat minim dan terbatas. Serta sumber daya keuangan yang diberikan disesuaikan dengan keuangan dinas.
2. Fasilitas untuk penunjang penanganan kasus seperti rumah aman yang belum tersedia.
3. Masih lemahnya tingkat pengawasan terhadap kinerja aparatur yang terlibat.
4. Implementasi penanganan kasus belum maksimal dan pendampingan juga belum optimal.

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

Pengembangan kapasitas organisasi pada dasarnya merupakan suatu upaya demi terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Pengembangan kapasitas yang diterapkan pada instansi dapat menjadi salah satu upaya menuju reformasi birokrasi yang pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Di dalam pelaksanaan penanganan kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) terhadap anak di Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA) Kota Tangerang Selatan dibutuhkan pengembangan kapasitas organisasi agar pelaksanaan pelayanan dan penanganan kasus di UPTD PPA dapat dilakukan secara optimal.

Dalam pengembangan kapasitas organisasi ini terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat memengaruhi pelaksanaan pelayanan dan penanganan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan. Faktor pendukung dan faktor penghambat cukup mempengaruhi kinerja, pelayanan dan penanganan kasus yang diberikan staf kepada masyarakat. Yang mana faktor tersebut dapat menentukan hasil dari pelayanan dan penanganan kasus yang diberikan. Berikut adalah faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi pengembangan kapasitas organisasi di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan.

5.2.1 Faktor Pendukung

1. Kepemimpinan

Seorang pemimpin harus mampu berperan aktif dalam setiap kegiatan dan program yang dijalankan di dalam konteks lingkungan organisasi publik. Menurut Varney (Indrawijaya, 1983), persyaratan paling penting dalam pengembangan kapasitas suatu organisasi yakni perlunya dukungan aktif dan keterlibatan dari pimpinan paling atas. Peran pemimpin sangat mendominasi dalam hal meningkatkan kualitas stafnya, karena seorang pemimpin memiliki

kendali dan tanggung jawab yang penuh dalam mengatur para stafnya untuk melaksanakan pelayanan secara optimal dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang telah disepakati secara efektif, efisien dan berkelanjutan bagi organisasi di bawah pemerintah. 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, sehingga staf dapat bekerja dengan baik dan optimal dalam melaksanakan pelayanan dan penanganan kasus.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh data bahwa pimpinan di UPTD PPA Kota Tangerang Selatan memiliki komitmen yang tinggi untuk mendukung staf, terutama dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan penanganan dengan memberikan dorongan melalui penilaian kinerja agar para staf konsisten memberikan kinerja terbaiknya. Pemimpin merupakan faktor pendukung internal dalam pelaksanaan peningkatan pengembangan kapasitas. Hal itu didasari oleh Peraturan Walikota Tangerang Selatan No. 23 Tahun 2023 mengenai tugas kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan dalam pengelolaan UPTD PPA Kota Tangerang Selatan.

2. Komitmen bersama (Pengetahuan dan Keterampilan Kerja)

Komitmen bersama antara pimpinan dan staf dalam meningkatkan keterampilan kerja merupakan salah satu hal yang penting dalam proses pelaksanaan pelayanan dan penanganan kasus di UPTD PPA. Tanpa adanya komitmen yang dimiliki oleh para staf, upaya pengembangan kapasitas untuk meningkatkan keterampilan kerja tidak dapat terlaksana dengan baik. Hal ini sesuai dengan komitmen bersama yang dijalankan oleh Kepala UPTD PPA Kota Tangerang Selatan dan para stafnya. Komitmen bersama yang dibuat, diawali dari kedudukan, tugas dan fungsi dari tiap staf.

Mengingat bahwa perkembangan zaman yang semakin pesat menuntut semua staf UPTD PPA Kota Tangerang Selatan untuk melaksanakan peningkatan kualitas staf melalui pendidikan dan pelatihan.

Dimana masing-masing staf memiliki kontrak kerja yang dijadikan sebagai komitmen oleh seluruh staf. Komitmen staf dalam melaksanakan pelayanan dan penanganan kasus dapat dikatakan sudah optimal. Hal itu bisa dilihat dari terampilnya staf pelaporan dan pengaduan dalam membuat kronologi kasus kekerasan. Keterampilan staf itu dapat dilihat dengan detailnya cara penulisan kronologi yang terkadang terkendala oleh korban atau pelapor yang sulit menjelaskan tetapi oleh staf dapat dideskripsikan dengan baik dan sesuai.

5.2.2 Faktor Penghambat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, UPTD PPA Kota Tangerang Selatan mengalami hambatan dalam proses pelayanan dan penanganan kasus dalam melaksanakan pengembangan kapasitas organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan. Faktor yang dapat menghambat upaya pencegahan biasanya berasal dari anggaran yang cukup terbatas, lalu kurangnya SDM yang memumpuni juga dapat menghambat proses pelayanan dan belum adanya rumah aman. Tidak dapat dipungkiri bahwa kerap kali ditemukan masyarakat yang kurang *aware* kasus kekerasan ini.

Selain itu, kondisi diri dan keluarga korban juga dapat menjadi hambatan saat proses penanganan kasus kekerasan. Keluarga merupakan pelindung pertama dan utama bagi seorang anak. Namun, seringkali keluarga juga menjadi tempat yang mengecewakan bagi anak dan tempat yang tidak aman. Pada 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. Dengan demikian, faktor penghambat dalam proses pelayanan dan penanganan kasus dalam pengembangan kapasitas organisasi UPTD PPA Kota Tangerang Selatan dapat ditinjau dari internal; anggaran, SDM, sarana dan prasana ataupun eksternal; diri korban dan keluarga yang terlibat dalam proses penanganan dan pelayanan kasus.