

**PELAYANAN PEREMPUAN KORBAN KEKERASAN DALAM
RUMAH TANGGA (KDRT) OLEH PUSAT PELAYANAN TERPADU
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) KOTA PEKANBARU.**

Oleh : Akmal Fuadi

Pembimbing : Dra. Ernawati M., Si

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R .Soebrantas, Km 12,5 Panam Pekanbaru 288293
Telp/Fax. (0761) 63227

Abstract

This study aims to determine the service of women victims of domestic violence by Pekanbaru P2TP2A and to know the inhibiting factors for the service of women victims of domestic violence by P2TP2A Pekanbaru City. This research was conducted at the Integrated Service Center for Empowering Women and Children (P2TP2A) in Pekanbaru City. This research is a type of qualitative descriptive research. The type of data used is primary data and secondary data, data obtained by observation, interviews and documentation studies with deliberately selected informants. The researcher determines the sample taken because there are certain considerations (purposive sampling). Informants in the study were Head of Division of Service and Health Division of Pekanbaru City P2TP2A, Counselor / Coordinator of Recovery and Health Services Division, Complaint Receiving Staff / Pekanbaru P2TP2A Secretariat, Clients / victims of domestic violence who reported to P2TP2A Pekanbaru City. The data analysis method used is data reduction, data model and withdrawal / verification conclusions. The results of this study indicate that the social service process in Pekanbaru City P2TP2A is the client reporting (coming directly, by telephone, or referral) then filling out the complaint form, the complaints receiving staff assessing and interviewing the client, then the client is referred to the service according to the client's needs and accompanied, staff receiving complaints and administrators monitor client cases and record and report. And the Pekanbaru P2TP2A inhibiting factor in overcoming the problem of domestic violence includes victims of domestic violence itself, victims' families, communication, perpetrators of domestic violence, facilities and infrastructure as well as network collaboration. The service process by P2TP2A Pekanbaru City for women victims of domestic violence based on observations of researchers in the field is not optimal because it is not in accordance with the SOP and the Act that applies in P2TP2A Pekanbaru City.

Keywords : Service, Organization, Program, Domestic Violence.

PENDAHULUAN

Pengertian kekerasan dalam keluarga/rumah tangga (*domestic violence*) menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga pasal 1 Ayat 1 yaitu Kekerasan dalam Rumah Tangga adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan, yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, psikologis, dan/atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga BAB V Kewajiban Pemerintah dan Masyarakat Pasal 11 bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam upaya pencegahan kekerasan dalam rumah tangga dan Pasal 12 butir c yaitu menyelenggarakan advokasi dan sosialisasi tentang kekerasan dalam rumah

NO	TAHUN	JUMLAH KASUS KDRT YANG TERLAPOR
1	2014	104 KASUS KDRT
2	2015	115 KASUS KDRT
3	2016	171 KASUS KDRT
4	2017	152 KASUS KDRT
5	2018	166 KASUS KDRT
JUMLAH		708 KASUS KDRT

tangga.

P2TP2A adalah salah satu program kementerian pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak dalam bentuk pusat pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak dalam upaya pemenuhan informasi dan kebutuhan di bidang pendidikan, ekonomi, kesehatan, politik, hukum, perlindungan dan penanggulangan

perempuan dan anak. Pembentukan P2TP2A Kota Pekanbaru adalah di bawah koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) dan merupakan unsur pelaksana teknis program dan kegiatan pelayanan pemberdayaan dan perlindungan anak berbasis masyarakat.

Penanganan permasalahan perempuan dan anak korban kekerasan telah di bentuk Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (P2TP2A) sebagai Pusat kegiatan Terpadu yang menyediakan pelayanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan di Kota Pekanbaru. Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Perlindungan Hak Perempuan dari Tindakan Kekerasan.

Pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Pekanbaru di bawah koordinasi Badan Pemberdayaan Perempuan Masyarakat dan keluarga Berencana yang kegiatannya meliputi : Penanganan pengaduan, Pelayanan kesehatan, Rehabilitasi sosial, Penegakan dan bantuan hukum, Pelayanan pemulihan dan reintegrasi social dan Rumah Aman (shelter) melalui rujukan secara gratis.

Tabel 1.1
Jumlah kasus KDRT yang dilaporkan ke Unit Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pekanbaru Periode 2014-2018.

Sumber: <http://upt-spkt-polresta.pekanbaru/kasus kdrt 2018.riau.go.id>

Menurut Unit Pelaksana Teknis Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polresta Pekanbaru, terdapat 708 kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) di Pekanbaru periode 2014-2018.

Berikut adalah data jumlah kasus KDRT yang dilaporkan di P2TP2A Kota

Pekanbaru periode 2014-2018, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Jumlah Kasus KDRT Yang Terlapor Di P2TP2A Kota Pekanbaru tahun 2014 - 2018.

Sumber : Dokumen Kasus P2TP2A 2018.

Berdasarkan temuan penulis dilapangan kasus yang tidak dapat diselesaikan ini disebabkan oleh banyak hal salah satunya adalah klien kurang kooperatif, kurangnya SDM khususnya pegawai dibidang pendampingan hukum dan psikologis, dan kurang mendukungnya sarana prasarana. Selain itu penulis juga mengidentifikasi bahwa pelayanan yang berlangsung di P2TP2A kurang berjalan efektif mengingat P2TP2A belum sampai pada ruang lingkup pencegahan dan pemberdayaan dimana seharusnya lembaga ini sudah pada tahap mencegah tindak kekerasan dan memberdayakan klien/korban KDRT. Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2017 Pasal 4 yaitu :

Ruang lingkup penyelenggaraan perlindungan hak perempuan dari tindak kekerasan meliputi: Pencegahan, Pelayanan/pengaduan, Pemberdayaan dan Koordinasi perlindungan korban

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, Penelitian ini berlokasi di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kota Pekanbaru. Adapun pemilihan lokasi tersebut karena Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) ini merupakan salah satu lembaga yang menangani permasalahan-permasalahan perempuan dan didasarkan pada pertimbangan bahwa ada fenomena dan kondisi objektif permasalahan yang telah dikemukakan pada latar belakang

penelitian ini. Teknik yang digunakan untuk penentuan subjek dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* (bertujuan). Adapun yang menjadi *key informan* adalah: Kepala Bidang Divisi Pelayanan Pemulihan dan Kesehatan P2TP2A Kota Pekanbaru, Konselor / Staff Penerima Pengaduan P2TP2A Kota

TAHUN	JUMLAH KORBAN YANG MELAPOR	KASUS YANG SELESAI DITANGANI	KASUS YANG TIDAK SELESAI
2014	33 KASUS	23 KASUS	10 KASUS
2015	41 KASUS	30 KASUS	11 KASUS
2016	69 KASUS	50 KASUS	19 KASUS
2017	37 KASUS	29 KASUS	8 KASUS
2018	40 KASUS	31 KASUS	9 KASUS
JUMLAH	220 KASUS	163 KASUS	57 KASUS

Pekanbaru, Konselor Hukum / Koordinator Divisi Advokasi dan Pendampingan, Klien/korban KDRT yang melapor ke P2TP2A Kota Pekanbaru. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data nya yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa deskriptif kualitatif

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Perempuan Korban KDRT Oleh P2TP2A Kota Pekanbaru

Terdapat 5 pelayanan yang diberikan P2TP2A Kota Pekanbaru setelah terjadi pelaporan yaitu:

1. Pelayanan psikologis/konseling.

Konseling dapat dilakukan melalui tiga tahap, yakni membangun relasi, menggali masalah secara mendalam, dan menggali solusi alternatif.

a. **Membangun Relasi**

Tahap ini melibatkan pertunangan (*engagement*) atau pertemuan awal antara Pekerja Sosial dan klien. Pekerja Sosial dituntut untuk membangun suasana yang kondusif dan menyenangkan, sehingga klien tidak memiliki keraguan atau bahkan ketakutan dalam mengemukakan masalahnya.

b. **Menggali Masalah Secara Mendalam**

Pada tahap ini Pekerja Sosial dan klien terlibat dalam penggalan informasi secara lengkap dan mendalam mengenai kesulitan-kesulitan yang dialami klien.

c. **Menggali Solusi Alternatif**

Setelah masalah diyakini telah terungkap secara mendalam, tahap berikutnya yang perlu dilakukan Pekerja Sosial dan klien adalah menggali berbagai kemungkinan yang dapat dijadikan alternatif pemecahan masalah.

2. Pelayanan Rujukan Medis

Pelayanan rujukan medis adalah pelayanan yang diberikan kepada klien berupa rujukan ke mitra kerja seperti rumah sakit, puskesmas, maupun klinik untuk membantu menyelesaikan masalah kesehatan baik fisik maupun emosional klien.

3. Pelayanan Hukum

Adapun bentuk pelayanan hukum yang diberikan adalah: Memberikan konsultasi hukum yang mencakup informasi mengenai hak-hak korban dan proses pradilan; Mendampingi korban ditingkat penyidikan, penuntutan, pemeriksaan dan keputusan akhir dalam siding pengadilan dan membantu korban untuk secara lengkap memaparkan kekerasan dalam rumah tangga yang dialaminya; atau Melakukan kordinasi dengan sesama penegak hukum, relawan pendamping, dan pekerja sosial sebagaimana mestinya.

4. Pelayanan Rujukan Rehabilitasi Sosial

Merupakan pelayanan yang

diberikan P2TP2A Kota Pekanbaru dalam bentuk rujukan ke dinas sosial maupun LSM karena P2TP2A belum memiliki Shelter sendiri, rujukan tersebut dilakukan melalui upaya peningkatan penyesuaian diri dan kemampuan sumber daya manusia baik terhadap keluarga, komunitas maupun pekerjaannya, agar klien dapat melaksanakan tugas dan fungsi sosialnya di masyarakat.

5. Rujukan

Pemulangan/Reintegrasi Sosial

Rujukan pemulangan klien adalah kegiatan mempersiapkan klien pulang kembali ke lingkungannya, yang kegiatannya meliputi perawatan selama di rumah, informasi perubahan pola hidup, obat untuk diteruskan di rumah dan tindak lanjut klien untuk pemeriksaan kembali ke puskesmas atau dirujuk ke fasilitas pelayanan yang lebih tinggi.

Wawancara dilakukan secara terstruktur dan menggunakan pedoman wawancara yang meliputi pemahaman program, ketepatan sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata. Dengan demikian, untuk melihat pelayanan oleh P2TP2A kepada perempuan korban KDRT dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pemahaman Program

Pemahaman program adalah suatu cara untuk memahami, menilai, atau menaksir karakteristik, potensi, dan atau masalah-masalah (gangguan) sebuah program yang ada pada individu atau program sekelompok individu.

Dalam indikator pemahaman program ini, terdapat 3 (tiga) sub indikator. Berikut adalah penjabaran masing-masing sub indikator:

a. Pengetahuan masyarakat/klien/korban terhadap instansi P2TP2A.

Berdasarkan wawancara didapatkan jawaban narasumber adalah rata-rata tidak mengetahui sebelumnya

bahwa ada sebuah lembaga yang khusus menangani kasus KDRT. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar masyarakat belum mengetahui keberadaan P2TP2A di Kota Pekanbaru.

b. Sumber informasi tentang program pelayanan pengaduan kasus KDRT oleh P2TP2A.

Dalam hal pelayanan pengaduan, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, klien melapor ke P2TP2A ada yang datang secara langsung, ada yang lewat telepon, dan ada juga rujukan dari lembaga lain.

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa P2TP2A memiliki beberapa mitra kerja antara lain: Dinas Kesehatan, Rumah Sakit/ Pusat Krisis Terpadu/ Puskesmas, Kepolisian (Polresta Pekanbaru), Dinas Sosial (PSBR/RPSA Rumbai, Tengkyuk) dan LSM/LBH.

c. Pemahaman Tugas-Tugas Pekerja Sosial Di P2TP2A Pekanbaru.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan P2TP2A khususnya sosialisasi terhadap informasi keberadaan instansi P2TP2A sebagai instansi yang menangani tindak KDRT belum optimal. Pemahaman program P2TP2A terhadap tugas- tugas pekerja sosial juga belum optimal dikarenakan sarana prasarana pendukung pelayanan belum memadai.

2. Tepat Sasaran

Tepat sasaran menunjukkan apa yang dikehendaki menjadi tercapai atau menjadi kenyataan atau dengan kata lain berarti mengenai apa yang dikehendaki. Dalam indikator tepat sasaran ini, ada 2 (dua) sub indikator, yaitu :

a. Ketepatan Penerima Manfaat

Sub indikator ini mengacu pada apakah pelayanan sudah tepat diberikan pada yang seharusnya menerima manfaat, disini adalah korban KDRT.

Dari kutipan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan P2TP2A sudah tepat sasaran pada yang seharusnya menerima yakni

korban KDRT.

b. Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan dan harapan klien/korban

Sub indikator ini mengacu pada apakah pelayanan yang diberikan P2TP2A terhadap korban KDRT sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan klien/korban KDRT.

Dari kutipan wawancara diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh P2TP2A kepada klien/korban KDRT sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Baik pelayanan psikologis, pelayanan hukum, maupun pelayanan rujukan kesehatan sudah diberikan kepada klien/korban KDRT yang membutuhkan.

3. Tepat Waktu

Indikator ini berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian suatu pelayanan dengan target waktu yang direncanakan. Indikator ini digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau tidak, dalam indikator tepat waktu ini, ada 2 (dua) sub indikator.

a. Kesesuaian waktu pelaksanaan dengan rencana yang telah ditetapkan

Dari kutipan wawancara diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak P2TP2A khususnya divisi pelayanan dan kesehatan psikologis seperti konselor dan staff administrasi sudah tepat waktu pelaksanaannya sesuai dengan yang telah ditetapkan.

b. Keberlanjutan program

Dari kutipan wawancara dapat diketahui bahwa program berkelanjutan dari pelayanan P2TP2A Pekanbaru, yaitu program reintegrasi sosial. Program ini lakukan secara terus-menerus secara berkala oleh P2TP2A, sampai korban KDRT benar-benar pulih dari traumanya dan bisa kembali bersosialisasi dengan lingkungannya.

4. Tercapainya Tujuan

Pencapaian tujuan dari pelayanan P2TP2A Kota Pekanbaru ini dapat dilihat dari tercapainya tujuan lembaga yang tertera dalam Misi P2TP2A Kota Pekanbaru yaitu : Memberikan pelayanan yang meliputi, informasi, pelayanan, pendamping psikologis dan advokasi hukum terhadap perempuan dan anak, Membangun gerakan bersama untuk mencegah, menghapus, kekerasan dan trafficking terhadap perempuan dan anak, Sebagai basis pemberdayaan perempuan dan anak secara preventif, kuratif, rehabilitatif dan promotif.

Dalam indikator tercapainya tujuan ini, terdapat 2 (dua) sub indikator.

a. Memberikan pelayanan yang meliputi, informasi, pelayanan, pendamping psikologis dan advokasi hukum terhadap perempuan.

Dari kutipan wawancara dapat diketahui bahwa tujuan dari program P2TP2A di bidang pelayanan, yang meliputi, informasi, pelayanan, pendamping psikologis dan advokasi hukum terhadap perempuan telah tercapai. Hal ini ditunjukkan dengan contoh korban KDRT yang menjadi lebih berdaya setelah mendapat pelayanan dan bantuan dari P2TP2A Kota Pekanbaru.

b. Membangun gerakan bersama untuk mencegah, menghapus, kekerasan terhadap perempuan.

Dari kutipan wawancara dapat diketahui bahwa program yang dilakukan P2TP2A belum sampai pada tahap pencegahan, melainkan sebatas penanganan kasus setelah terjadinya pelaporan terhadap pihak P2TP2A.

5. Perubahan Nyata

Indikator ini digunakan untuk melihat perubahan kondisi fisik, psikologis dan sosial klien/korban KDRT sebelum dan sesudah menerima program pelayanan yang telah dilaksanakan oleh P2TP2A Kota Pekanbaru. Dalam

indikator perubahan nyata ini, ada 2 (dua) sub indikator. Berikut penjabaran dan jawaban masing-masing sub indikatornya menurut hasil wawancara:

a. Perubahan kondisi sosial korban KDRT

P2TP2A dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial akan merujuk ke Dinas Sosial yang mempunyai fasilitas lebih lengkap untuk proses rehabilitasi. Pelayanan ini bagi orang yang terlantar dan sudah tidak memiliki keluarga.

Dari kutipan wawancara diatas dapat dilihat bahwa P2TP2A merujuk klien/korban KDRT ke Dinas Sosial karena P2TP2A tidak mempunyai sarana untuk menampung orang yang terlantar dalam jangka panjang atau waktu yang lama, karena P2TP2A belum mempunyai rumah aman/shelter sendiri.

b. Kebermanfaatan Program bagi Korban KDRT

Klien/korban KDRT yang membutuhkan pengobatan segera atau harus melakukan visum maka Staf Penerima Pengaduan akan mendampingi.

Dari kutipan wawancara diketahui bahwa pelayanan medis yang diberikan kepada klien/korban berupa rujukan ke dinas kesehatan sekaligus pendampingan lebih lanjut seperti rawat inap dan visum pihak P2TP2A akan membantu dan mendampingi segala urusan klien/korban, dan untuk biaya visum ditanggung oleh pihak P2TP2A karena sudah memiliki anggaran, namun untuk rawat inap biaya administrasinya ditanggung klien/korban karena pihak P2TP2A belum memiliki anggaran untuk itu.

B. Faktor Penghambat P2TP2A Kota Pekanbaru Dalam Mengatasi Masalah Kekerasan Dalam Rumah Tangga.

Terdapat beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan pendampingan tersebut, antara lain sebagai berikut:

1. Korban KDRT

Dari kutipan wawancara diketahui bahwa Kondisi psikologis klien/korban dapat menghambat pelaksanaan pendampingan karena sulitnya mendapat informasi dari korban sendiri mengenai permasalahan yang dihadapi dan jawaban yang sewaktu-waktu bisa berubah-ubah dari klien/korban dapat menjadi kendala dalam menyelesaikan kasus KDRT tersebut, sehingga membutuhkan kesabaran dan waktu yang lebih untuk penanganannya.

2. Keluarga korban

Keluarga merupakan faktor penting dalam proses pemulihan psikologis korban KDRT. Namun, berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti masih adanya keluarga yang tidak mendukung proses pelaksanaan pendampingan karena pemahaman keluarga korban yang minim sehingga menganggap menceritakan permasalahan keluarga dengan orang lain adalah suatu hal yang buruk. Berdasarkan wawancara dapat dilihat bahwa keluarga korban menjadi salah satu faktor penghambat dalam mengatasi masalah KDRT, keterlibatan keluarga dalam pemulihan psikologis korban KDRT sangat diharapkan karena berperan penting untuk proses pemulihan mental dan kejiwaannya.

3. Komunikasi

Media komunikasi merupakan faktor yang mendukung pelaksanaan pendampingan korban KDRT karena dari komunikasi yang terjalin baik antara pendamping dan korban akan mempermudah proses monitoring kondisi korban. Dari kutipan wawancara diketahui bahwa masalah komunikasi menjadi faktor penghambat dalam mengatasi masalah KDRT, terkadang masih terdapat klien yang tidak memiliki alat komunikasi pribadi/*handphone* atau juga klien yang mengganti nomer telepon tetapi tidak menginformasikan kepada pendamping/P2TP2A.

4. Pelaku kekerasan

Dalam hal ini, pelaku kekerasan menjadi salah satu faktor penghambat pelaksanaan pendampingan korban KDRT karena seringkali terdapat korban yang melapor tindak KDRT yang terjadi tanpa sepengetahuan suami/pelaku kekerasan, pihak suami/pelaku kekerasan tidak mendukung kegiatan pelaksanaan pendampingan pada korban KDRT tersebut. Dari kutipan wawancara dapat dilihat bahwa faktor penghambat selanjutnya berasal dari pelaku kekerasan atau suami korban. Ketika suami korban tidak mendukung proses pelaksanaan pendampingan hal ini tentu saja juga menyulitkan karena keterbatasan akses yang diberikan terhadap korban untuk datang dan menghubungi kantor P2TP2A.

5. Sarana Prasarana

Sarana prasarana menjadi salah satu faktor pendukung terlaksananya suatu pelayanan organisasi. Dari kutipan wawancara diketahui bahwa P2TP2A Kota Pekanbaru belum memiliki sarana prasarana yang memadai seperti, tidak adanya gedung sendiri milik P2TP2A, tidak adanya ruangan konseling dan tidak adanya ruang medis, tidak adanya shelter sendiri, menjadi faktor penghambat terlaksananya pelayanan secara optimal.

6. Kerjasama Berjejaring

Mitra kerja tidak selamanya berjalan dengan mulus, terkadang terdapat kendala kendala yang harus dihadapi. Adanya perbedaan pemikiran dan strategi penanganan terhadap klien sehingga memunculkan perspektif yang kurang sesuai merupakan salah satu penghambat pelaksanaan pendampingan. Dari kutipan wawancara diketahui bahwa mitra kerja menjadi salah satu faktor penghambat dalam mengatasi masalah KDRT. Hal ini dikarenakan kerjasama yang dilakukan dengan pihak lain melibatkan strategi dan pemikiran yang berbeda-beda dalam penanganan kasus KDRT

KESIMPULAN

Pelayanan perempuan yang dilakukan dalam kegiatan ini merupakan pemberian informasi terkait dengan masalah yang dihadapi korban, pemulihan psikologis korban, motivasi dan semangat hidup, serta membantu korban dalam pengambilan keputusan, yang telah dirangkum berdasarkan 5 (lima) Indikator yakni Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, Perubahan Nyata.

Jadi, proses pelayanan oleh P2TP2A Kota Pekanbaru bagi perempuan korban KDRT berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan yaitu belum optimal karena belum sesuai dengan SOP dan Undang-Undang yang berlaku dimana P2TP2A hanya melayani tindak KDRT setelah terjadi pelaporan saja dan belum berkontribusi secara umum atas tindak KDRT yang terjadi di Kota Pekanbaru.

Dan terdapat 6 (enam) faktor penghambat dari P2TP2A Kota Pekanbaru dalam mengatasi masalah kekerasan dalam rumah tangga diantaranya korban KDRT itu sendiri, keluarga korban, komunikasi, pelaku kekerasan, sarana prasarana dan kerjasama berjejaring dari P2TP2A.

SARAN

1. Perlunya program pencegahan oleh P2TP2A dan instansi terkait seperti, sosialisasi, pemberian informasi, iklan, banner dan sebagainya, yang ditujukan kepada masyarakat khususnya ibu-ibu rumah tangga yang belum mengenal KDRT dan belum mengetahui instansi yang menangani kasus KDRT.
2. Selain itu perlunya peningkatan di bidang sarana prasarana, baik itu pengadaan gedung atau kantor tersendiri, sehingga dengan hal itu P2TP2A memiliki ruangan kerja, konseling, ruang medis dan ruang tunggu masing-masing yang terpisah agar dapat meningkatkan efektivitas organisasi dan memberikan pelayanan

yang optimal kepada klien/korban.

3. Sebaiknya P2TP2A mampu bertindak tegas dalam mengurangi kekerasan dalam rumah tangga agar dapat dihukum sesuai Undang-undang yang berlaku sesuai UU Kekerasan Dalam Rumah Tangga. Agar pelaku jera terhadap perbuatannya dan dapat menjadi contoh bagi lingkungan sekitarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Elli Nurhayati., 2002. *Panduan untuk Pendamping Perempuan Korban Kekerasan*. Yogyakarta: Rifka Anisa Womens Crisis Center.
- Elittan, Lena dan Lina AnSSatan., 2008. *Manajemen Strategi Operasi Teori dan Riset di Indonesia*. Alfabeta: Bandung.
- Eviyanti, dan Tuti Khairani.2013, *Pengawasan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau (Studi Kasus Korban KDRT Di Kota Pekanbaru)*.
- Hardiansyah.,2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hendrya, Pepi. 2011, *Pemberdayaan Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT), Dalam Perspektif Ketahanan Individu Studi Kasus Perempuan Korban KDRT Klien P2TP2A DKI Jakarta: Tesis Program Pasca Sarjana Kajian Strategik Ketahanan Nasional, Universitas Indonesia*.
- Herliana, Sarah Putri. 2018. *Model Pelayanan Sosial Bagi Anak Korban Kekerasan Rumah Tangga Oleh Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Kabupaten Deliserdang*:Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan
- Ibrahim. Amin., 2008. *Teori Dan Konsep*

- Pelayanan Publik Serta Implementasinya*: Gunung Agung. Bandung.
- J Winardi., 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Khairi., 2010, *Penanganan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Ditinjau Menurut Perspektif Fiqih Jinayah (Studi Kasus Di Poltabes Pekanbaru)*: Fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Lestari, Ayu Fitri. 2016, *Pengaruh Efektivitas Programcorporate Social Responsibility (CSR) PT. Mitsubishi Chemical Indonesia (CMI) Terhadap Pemberdayaan Masyarakat Di Kelurahan Gerem Kecamatan Grogol Kota Cilegon*. Skripsi: Fakultas Ilmi Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Lutfia, Anida.2016, *Pemberdayaan Perempuan Korban KDRT Dalam Pelaksanaan Pendampingan Berbasis Perspektif Gender Di LSM Rifka Annisa Yogyakarta*.Skripsi :Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Malayu S.P. Hasibuan., 2008. *Organisasi dan Motivasi, dasar peningkatan produktivitas*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong, Lexy J., 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosdakarya: Bandung.
- Rahayu, Rena Dwitiya. 2015, *Pelayanan Sosial Bagi Perempuan Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Kota Tangerang Selatan*.Skripsi :Program Studi Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ratmino dan Atik Winarsih., 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sari, Bonita. 2012, *Pelaksanaan Program Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Dalam Menanggulangi Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Pekanbaru* :Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau.
- Sugiyono., 2010, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sutrisnoedy., 2007, *Budaya Organisasi*.Kencana : Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk., 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Steers, Richard. M., 1980. *Efektifitas Organisasi*. Erlangga: Jakarta.
- Tangkilisan., 2007. *Manajemen Publik*. Grasindo: Jakarta.
- Thoha, Miftah., 1997. *Pembinaan Organisasi : Proses Diagnosa dan Intervensi*. Rajawali: Jakarta.
- Dokumen P2TP2A Kota Pekanbaru.
- Website**
1. <http://dpppa.riau.go.id/p2tp2a>
 2. (<http://dokumen.tips/documents/buku-saku-pekerja-sosialdocx.html>)
 3. http://upt-spkt-polresta-pekanbaru/kasus_kdrt_2018.riau.go.id
- Undang-Undang**
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 95), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4419).
 2. Peraturan Menteri Negera Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak No.1 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal

Untuk Perempuan Dan Anak Korban Kekerasan.

3. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak RI No.05 Tahun 2010 Tentang Panduan Pembentukan Dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu.
4. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 6 Tahun 2007 Tentang Perlindungan Hak Perempuan Dari Tindak Kekerasan.
5. Surat Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 231 tahun 2013 tentang Pembentukan Pengurus Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kota Pekanbaru Tahun 2012 - 2015.
6. Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 190 Tahun 2012 tentang Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Pekanbaru