



PELAYANAN PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK KOTA PADANGSIDIMPUAN

Safran Efendi Pasaribu¹, Belli Wahyuni, Slamet Riyadi²
Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan

safran.efendi @um-tapsel.ac.id

Abstrak

Dalam melakukan pelayanan dan perlindungan terhadap anak dan perempuan diperlukan adanya kemampuan dari pihak pemerintah yang bekerja sama dengan semua pihak yang berada dibidangnya agar kekerasan terhadap anak bisa dikurangi atau mungkin ditiadakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Padangsidempuan. Penelitian ini tergolong penelitian deksriptif kemudian dianalisis secara kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan (P2TP2A) sudah baik walaupun belum optimal, penanganan yang masih cenderung lambat, fasilitas yang belum lengkap, SDM nya yang masih kurang, serta fasilitas lain seperti belum adanya ruangan khusus untuk korban melakukan psikoterapi dan menghilangkan hal-hal yang mengganjal di pikirannya, belum adanya ruang tunggu, belum terstrukturnya pertemuan-pertemuan dengan semua mitra kerja, dan bahkan belum adanya kantor sendiri untuk melakukan pelayanan, dan selama ini P2TP2A masih menumpang di kantor Badan Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Padangsidempuan.

Kata Kunci: *Pelayanan, Korban Kekerasan Seksual, Pemberdayaan*

Abstract

In providing services and protection for children and women, it is necessary to have the ability of the government to cooperate with all parties in the field so that violence against children can be reduced or possibly eliminated. The purpose of this study was to find out how the Integrated Service Center for the Empowerment of Women and Children in Padangsidempuan City provides services. This research is classified as descriptive research and then analyzed qualitatively. From the results of the study it can be concluded that the service (P2TP2A) is good although not optimal, the handling still tends to be slow, the facilities are not complete, the human resources are still lacking, and other facilities such as the absence of a special room for victims to do psychotherapy and eliminate things The things that stuck in his mind were the absence of a waiting room, unstructured meetings with all work partners, and even the absence of their own office to provide services, and so far P2TP2A is still in the office of the Family Planning Agency for Women's Empowerment and Child Protection in Padangsidempuan City.

Keywords: *Services, Victims of Sexual Violence, Empowerment*

PENDAHULUAN

Di Indonesia kasus kekerasan terhadap anak sudah sangat mengkhawatirkan, kekerasan terhadap anak yang kebanyakan dipicu oleh perceraian orang tua, faktor lingkungan, dan faktor ekonomi yang berdampak buruk terhadap tumbuh kembang



anak yang tidak tumbuh lagi dengan wajar sesuai umurnya. Selain berdampak buruk terhadap tumbuh kembang anak, kekerasan terhadap anak juga akan menimbulkan luka psikologis yang berkepanjangan dan bahkan kematian. Korban kekerasan di Indonesia baik anak maupun perempuan masih sangat kurang kesadarannya untuk melaporkan kekerasan yang dialaminya kepada pihak yang berwajib, karena mereka malu dengan apa yang dialaminya dan menganggap itu semua sebagai aib keluarga yang orang lain tidak harus mengetahuinya, oleh karena itu sebagian besar kasus kekerasan tersebut tidak dilaporkan kepada pihak yang berwajib atau menyatakannya secara suka rela kepada orang terdekatnya. Demikian juga halnya dengan korban kekerasan terhadap anak, sudah banyak terjadi kasus-kasus kekerasan terhadap anak. Anak sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa wajib dilindungi dan dijaga kehormatannya, martabat dan harga dirinya secara wajar, baik secara hukum, ekonomi, politik, sosial dan budaya, serta dijamin hak hidupnya untuk tumbuh dan berkembang sesuai fitrah dan kodratnya.

Anak seyogianya dipandang sebagai aset berharga suatu bangsa dan negara di-masa mendatang yang harus dijaga dan dilindungi hak-haknya. Hal ini dikarenakan bagaimanapun juga ditangan anak-anaklah kemajuan suatu bangsa atau daerah tersebut ditentukan. Semakin modern dan maju suatu negara, seharusnya semakin besar perhatian negara dan daerah dalam menciptakan kondisi yang kondusif bagi tumbuh kembang anak. Negara mempunyai kewajiban untuk memberikan perlindungan kepada setiap masyarakat Indonesia termasuk anak-anak tanpa dibedakan satu sama lain, Perlindungan yang diberikan negara terhadap anak-anak meliputi berbagai aspek kehidupan, yaitu aspek ekonomi, sosial budaya, politik, dan aspek hukum. Orientasi utama dari perlindungan yang diberikan negara dan pemerintah tentunya bermuara pada kesejahteraan anak. Oleh karena itu tanggung jawab negara dalam rangka penyelenggaraan perlindungan anak diwujudkan dengan menyediakan fasilitas dan aksesibilitas bagi anak demi terjaminnya pertumbuhan dan perkembangan anak secara optimal dan terarah.

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak selanjutnya disingkat dengan P2TP2A merupakan salah satu wadah pelayanan bagi anak dan perempuan dalam upaya pemenuhan informasi dan kebutuhan dibidang pendidikan, kesehatan, hukum, perlindungan, dan penanggulangan tindak kekerasan serta perdagangan terhadap anak dan perempuan. Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak memfasilitasi penyediaan berbagai pelayanan untuk masyarakat baik fisik maupun non fisik. Meliputi pencegahan, penyediaan dan penyelenggaraan pelayanan bagi korban. "Pelayanan yang diberikan meliputi informasi, rujukan, konsultasi/konseling, pelatihan keterampilan, pencegahan, penyedia pelayanan, rehabilitasi sosial, reintegrasi sosial, bantuan hukum, pemantauan dan evaluasi serta kegiatan-kegiatan lainnya. Oleh karena itu dengan adanya Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak korban kekerasan terhadap anak dan perempuan sudah bisa melaporkan kasus yang melibatkan anak dan perempuan."¹

Mengingat kasus seputar kekerasan terhadap anak di Indonesia khususnya di

¹Panduan Pemantapan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) tahun 2007.



Kota Padangsidempuan sudah sangat mengkhawatirkan, maka “Pemerintah Kota Padangsidempuan berkomitmen kuat untuk melindungi masyarakat/warganya khususnya anak dan perempuan dari praktek-praktek yang tidak bertanggung jawab serta berupaya untuk mencegahnya dengan berbagai program seperti program sosialisasi Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, karena akibat yang ditimbulkan akan berdampak pada masa depan generasi bangsa yang seharusnya menjadi potensi untuk pembangunan bangsa atau daerah.”² Data yang diperoleh dari Kepolisian Resort Kota Padangsidempuan dalam dua tahun terakhir yaitu “tahun 2014 sampai 2015 kekerasan terhadap anak mencapai 75 kasus yang didominasi kasus kekerasan seksual terhadap anak sedangkan tahun 2016 sampai bulan April sudah mencapai 11 kasus kekerasan terhadap anak, yang 6 (enam) kasus diantaranya adalah kasus kekerasan seksual dan 5 (lima) lainnya merupakan kasus kekerasan fisik yang dialami oleh anak”.³

Oleh karena itu, untuk mewujudkan komitmen Pemerintah Kota Padangsidempuan dalam melindungi masyarakatnya, “Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak daerah Kota Padangsidempuan diberikan wewenang untuk memfasilitasi penyediaan berbagai pelayanan masyarakat melalui Keputusan Walikota Padangsidempuan Nomor: 86/KPTS/2016 tentang Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Padangsidempuan Tahun 2016 yang berada dibawah naungan Badan Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.”⁴ Kasus yang terjadi di Kota Padangsidempuan yang ditangani oleh P2TP2A Kota Padangsidempuan diselesaikan secara kekeluargaan dan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku di Indonesia yaitu secara persidangan yang di sebut diversi. “proses dilakukannya diversi melalui musyawarah dengan melibatkan anak dan orang tua atau walinya, pembimbing kemasyarakatan, dan pekerja sosial professional berdasarkan pendekatan keadilan restoratif”⁵ P2TP2A Kota Padangsidempuan mempunyai tugas pokok yaitu “wadah pelayanan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak dari tindak kekerasan dan perdagangan orang yang berbasis masyarakat termasuk pendampingan hukum, peningkatan keterampilan dan kualitas hidup perempuan dan anak, penyelesaian masalah secara damai atau secara hukum.”⁶

P2TP2A Kota Padangsidempuan belum bisa sepenuhnya merangkul masyarakat/warga Kota Padangsidempuan dan memberikan pelayanan atau membantu masyarakat yang menjadi korban kekerasan khususnya terhadap anak secara prima, dimana pelayanan yang diberikan cenderung lambat dan pegawai P2TP2A Kota Padangsidempuan yang sulit dijumpai masyarakat yang ingin melaporkan adanya kasus kekerasan disebabkan pegawainya sering kali tidak ada di ruangan pada saat jam kerja. Selain itu sarana dan prasarana dalam menciptakan kenyamanan bagi masyarakat belum memadai seperti belum adanya tempat ibadah, belum ada ruang tunggu untuk masyarakat yang ingin mengadu ke P2TP2A Kota Padangsidempuan. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang

²Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Padangsidempuan

³ Hasil wawancara dengan Iptu Maria Marpaung Kepala Unit PP dan PA Kepolisian Resort Kota Padangsidempuan

⁴Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Padangsidempuan

⁵Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Anak

⁶Hasil wawancara dengan Herlina Syafitri, sebagai kapid P2TP2A



Pelayanan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Padangsidimpuan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, definisi pelayanan umum adalah "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".⁷

Menurut Amin Ibrahim dalam bukunya Pelayanan umum adalah "Segala bentuk kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."⁸

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."⁹

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu:

1) Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2) Pelayanan umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum tersebut terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), dan sebagainya.
2. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik. Misalnya, jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.
3. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya, Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penanggulangan bencana, pelayanan sosial dan sebagainya.¹⁰

Adapun yang menjadi Azas Pelayanan Publik adalah:

⁷Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

⁸Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung, 2008, hal 15

⁹Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

¹⁰Hardiyansyah, Op.Cit. hal.23



- 1) Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.¹¹

Dibawah ini adalah sepuluh prinsip pelayanan publik :

- 1) Kesadaran
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah di laksanakan
- 2) Kejelasan
 1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 2. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- 3) Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurung waktu yang telah di tentukan.
- 4) Akurasi
Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat, dan sah
- 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 6) Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara keluhan/ persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- 8) Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat

¹¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik



9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta di lengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.¹²

Sebagaimana dinyatakan pada peraturan pemerintah Nomor 65 tahun 2005 pasal 9 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standart Pelayanan Minimal :

1. Pemerintah daerah menerapkan SPM sesuai dengan ketentuan yang di atur dalam peraturan menteri
2. SPM yang telah di tetapkan pemerintah menjadi salah satu acuan bagi pemerintah daerah untuk menyusun perencanaan dan penganggaran penyelenggaraan pemerintah daerah
3. Pemerintah daerah menyusun rencana pencapaian SPM yang memuat target tahunan pencapaian SPM sesuai dengan peraturan menteri
4. Rencana pencapaian SPM sebagaimana di maksud pada ayat (3) dituangkan dalam Rencana Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Strategi Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra SKPD).
5. Target tahunan pencapaian SPM sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Rencana Kerja Satuan Perangkat Daerah (Renja SKPD) kebijakan dituangkan kedalam Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD), Umum Anggaran (KUA) Rencana Kerja dan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (RKA-SKPD) sesuai klasifikasi belanja daerah dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan daerah.¹³

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. “ Kekerasan adalah setiap perbuatan terhadap anak yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, psikis, seksual dan/atau penelantaran, termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum.”¹⁴

Menurut buku dari Abu Huraerah pengertian dari seksual itu adalah “Perlakuan pra kontak seksual, dapat berupa pra kontak seksual antara anak dengan orang yang lebih besar (melalui kata, sentuhan, gambar visual, exhibitionism), maupun perlakuan kontak seksual secara langsung antara anak dengan orang dewasa (incest, perkosaan, eksploitasi seksual).¹⁵

Sebagaimana diketahui pengertian Anak adalah “seseorang yang lahir dari hubungan antara pria dan wanita.Sedangkan yang diartikan dengan anak-anak, adalah seorang yang masih dibawah usia tertentu dan belum dewasa serta belum

¹² *Ibid.*

¹³ Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimum

¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

¹⁵ Abu Huraerah *Op.cit hal.* 48



kawin.”¹⁶

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) dijelaskan bahwa “wadah pelayanan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak berbasis masyarakat yang merupakan salah satu bentuk wahana pelayanan dalam upaya pemenuhan kebutuhan peningkatan pendidikan, kesehatan, ekonomi, penanggulangan tindak kekerasan terhadap perempuan dan perlindungan anak, pusat pemulihan trauma (*trauma centre*) rumah aman/rumah singgah (*shelter*) serta peningkatan posisi dan kondisi perempuan dan anak dalam masyarakat”¹⁷

METODE

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan analisis deskriptif kualitatif.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Observasi yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang nyata tentang kejadian-kejadian yang ingin ditemukan pada objek penelitian kemudian data tersebut menjadi bahan analisis masalah yang diteliti.
2. Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara.
3. Analisis dokumen, mengumpulkan data yang bersumber dari dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut yang berupa catatan, transkrip, buku, agenda dan sebagainya

Data yang diperoleh disajikan secara deskriptif kemudian dianalisis secara kualitatif, dengan cara data diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan. Permasalahan disistematisasikan, kemudian dianalisis untuk dijadikan dasar pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak bertujuan untuk memberikan pelayanan terhadap masalah-masalah yang menyangkut perempuan dan anak, penyediaan informasi tentang perlindungan anak dan pemberdayaan perempuan di dalam masyarakat, mengadakan pelatihan-pelatihan para kader yang memiliki komitmen dan kepedulian yang besar terhadap masalah perempuan dan anak di segala bidang, untuk mewujudkan kesejahteraan dan keadilan gender serta kesejahteraan keluarga menuju masyarakat yang sehat maju sejahtera seperti visi kota padangsidimpuan.

Dalam penelitian ini sebagaimana penulis ungkapkan pada bab I bahwa penelitian ini dibatasi hanya pada masalah pelayanan yang diberikan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Padangsidimpuan terhadap korban kekerasan seksual terhadap anak. Pusat Pelayanan Terpadu pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota padangsidimpuan memiliki bagian-bagian

¹⁶Nandang Sambas, *Peradilan Pidana Anak di Indonesia dan Instrument Internasional Perlindungan Anak Serta Penerapannya*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013, hal. 1

¹⁷Panduan Pematapan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) tahun 2007



yang sesuai dengan pokok masalah yang menjadi fokus di Kota Padangsidempuan, selain itu Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Padangsidempuan juga menjalin mitra kerja dengan seluruh instansi/lembaga terkait baik itu instansi pemerintah maupun non pemerintah. Ini semua dilakukan untuk menunjang kinerja P2TP2A dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana penyelenggara dasar pembentukan P2TP2A selanjutnya di jelaskan dalam keputusan Walikota Padangsidempuan Nomor: 86/KPTS/2016 tentang Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Padangsidempuan Tahun 2016. Pembentukan P2TP2A di dasari atas dasar pertimbangan-pertimbangan untuk melindungi anak dalam segala aspek kehidupan di Kota Padangsidempuan yang berdasarkan atas Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak. Dalam pasal 1 angka 1 UU Nomor 35 tahun 2014 tentang perubahan atas UU Republik Indonesia nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak dijelaskan bahwa anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan. Berdasarkan undang-undang perlindungan anak bahwa semua pihak baik pemerintah, orang tua, keluarga maupun masyarakat wajib memberikan perlindungan kepada anak dari segala tindakan yang akan merugikan anak.

Meskipun sudah ada peraturan yang mengatur tentang perlindungan anak bahkan beberapa kali dilakukan perubahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tetapi faktanya peraturan itu tidak bisa menjamin kenyamanan hidup dan layak bagi anak. Hal ini bisa kita lihat dari fakta dilapangan bahwa setiap tahun kekerasan terhadap anak semakin bertambah. Ini juga bisa dilihat dari laporan P2TP2A tentang anak yang tiap tahun semakin bertambah.

Pemerintah Kota Padangsidempuan berkomitmen untuk melindungi warganya dari praktek-praktek yang tidak bertanggung jawab agar terwujudnya visi Kota Padangsidempuan yang sehat maju sejahtera. Maka dari itu P2TP2A di harapkan akan mampu mengayomi dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Kota Padangsidempuan dan mampu bekerja sama yang baik dengan semua instansi terkait baik itu pemerintahan maupun non pemerintahan agar visi Pemerintah Kota Padangsidempuan bisa tercapai.

Berdasarkan hasil wawancara penulis di lapangan, bahwa pelayanan yang diberikan oleh P2TP2A kepada masyarakat belum optimal karena kualitas dan kuantitas SDM yang masih rendah, fasilitas yang ada belum memadai dan bahkan belum ada, serta kantor P2TP2A Kota Padangsidempuan belum yang masih menumpang di Kantor Badan KB Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Padangsidempuan. Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang baik pula. Disamping itu pelatihan-pelatihan terhadap kader yang fokus terhadap masalah-masalah yang menyangkut perempuan dan anak khususnya di Kota Padangsidempuan seharusnya lebih di tingkatkan lagi karena itu bisa membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi tetapi pada kenyataan di lapangan P2TP2A Kota Padangsidempuan belum memenuhi standar pelayanan yang berlaku.

Berdasarkan teori yang penulis baca pengertian pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai



dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang baik harus berdasarkan azas-azas pelayanan yang sudah diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan yang baik juga harus sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yaitu seperti kesadaran, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan. Apabila itu terpenuhi maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi standar pelayanan, dan seharusnya disetiap memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah harus memenuhi prinsip-prinsip itu.

Penulis menyimpulkan apa yang terjadi di lapangan khususnya di P2TP2A Kota Padangsidimpuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih kurang optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, hal tersebut tergambar dari kualitas dan kuantitas SDM yang belum memadai, fasilitas yang belum optimal bahkan belum ada di kantor P2TP2A Kota Padangsidimpuan. Kerjasama yang dilakukan oleh P2TP2A Kota Padangsidimpuan juga belum sepenuhnya optimal seperti tergambar dari pertemuan-pertemuan yang belum terstruktur dengan semua mitra kerja P2TP2A Kota Padangsidimpuan yang ada.

Pelayanan yang diberikan oleh P2TP2A Kota Padangsidimpuan kepada korban menurut penulis belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sudah diatur dalam Undang-undang pelayanan publik, seperti kualitas dan kuantitas SDM, kelengkapan sarana dan prasarana yang belum memadai, kemudahan akses yang jauh dari jangkauan masyarakat, kenyamanan di kantor tersebut seperti disediakan ruang tunggu bagi masyarakat yang ingin mengadu ke P2TP2A Kota Padangsidimpuan serta tempat ibadah.

SIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kota Padangsidimpuan masih kurang optimal karena pelayanan yang diberikan masih cenderung lambat, ini dikarenakan kualitas dan kuantitas SDM yang belum memadai, fasilitas yang masih kurang memadai, seperti ruangan khusus yang belum ada di kantor tersebut, penambahan dan pengoptimalan kinerja para tokoh keagamaan, psikolog, ini juga bisa membuat pelayanan terhadap korban jadi cenderung lambat karena harus menyesuaikan dengan jadwal psikolognya dan mencari tempat yang nyaman untuk bertemu dengan korban, karena pegawai psikolog yang jarang di kantor. Selain itu fasilitas lain yang menunjang optimalnya pelayanan juga belum ada di kantor tersebut seperti ruang tunggu untuk masyarakat, peralatan kantor, ruangan yang masih terbatas, pertemuan-pertemuan dengan mitra kerja yang belum terstruktur, yang mengakibatkan kerja sama dengan mitra kerja juga belum optimal, bahkan kantornya yang masih menumpang di kantor Badan Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Itu semua membuat pelayanan yang diberikan masih jauh dari kata optimal yang seharusnya P2TP2A adalah wadah pelayanan yang berbasis masyarakat yang menyangkut tentang



masalah perempuan dan anak di Kota Padangsidempuan, dan juga bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan yang baik penulis kepada masyarakat menyarankan kepada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak Kota Padangsidempuan :

1. P2TP2A harus lebih pro aktif dalam memberikan pelayanan dan P2TP2A lebih memperhatikan kualitas dan kuantitas SDM seperti memberikan pelatihan-pelatihan terhadap kader-kader yang fokus terhadap perlindungan anak dan perempuan secara terstruktur dan berkelanjutan. P2TP2A juga lebih pro aktif dalam mensosialisasikan keberadaan dan fungsi P2TP2A di Kota Padangsidempuan. Serta melengkapi dan memaksimalkan fasilitas yang seharusnya ada di kantor, lebih meningkatkan kerja sama yang baik dengan semua mitra kerja yang ada agar terwujud pelayanan yang baik kepada masyarakat, agar masyarakat merasa tidak sendiri dalam menghadapi masalah yang dihadapinya khususnya korban kekerasan terhadap anak dan perempuan.
2. Untuk pemerintah daerah Kota Padangsidempuan harusnya lebih baik lagi untuk mendukung keberadaan P2TP2A dalam segala bidang baik dalam hal program, anggaran dan semua hal yang menunjang kinerja P2TP2A Kota Padangsidempuan, karena dengan dukungan Pemerintah Daerah Kota Padangsidempuan maka P2TP2A akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Padangsidempuan khususnya para korban kekerasan.
3. Untuk masyarakat Kota Padangsidempuan penulis menyarankan agar lebih terbuka dan juga tidak takut kepada lembaga-lembaga pemerintah dalam memberikan keterangan-keterangan apabila ada korban kekerasan terhadap anak dan perempuan disekitarnya yang nantinya akan berpengaruh terhadap penyelesaian masalah kekerasan terhadap anak dan perempuan serta meminimalisir kekerasan terhadap anak dan perempuan di Kota Padangsidempuan.

Daftar Pustaka

- Agus Dwiyanto, 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Amin Ibrahim, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju
- Burhan Bungin, 2008, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Daryanto & Ismanto Setya budi, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media
- Gultom Maidin, 2012, *Perlindungan Hukum Terhadap Anak dan Perempuan*, Bandung: Refika Adimata
- Hardiyansyah, 2011, *kualitas pelayanan publik*, Yogyakarta: Gava Media
- Luthfi J. Kurniawan & Hesti Puspitosari, 2007, *Wajah Buram Pelayanan Publik*, Malang: Yappika
- Rahmayanti Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sambas Nandang, 2013, *peradilan pidana anak di Indonesia dan instrument internasional perlindungan anak serta penerapannya*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta



- Huraerah Abu, 2012 *Kekerasan Terhadap Anak*, Bandung: Nuansa Cendekia
- Jauhari Iman, 2003, *Perlindungan Hukum Terhadap Anak Dalam Keluarga Poligami*, Jakarta: Pustaka Bangsa
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2014 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Perempuan dan Anak Dalam Konflik sosial
- Peraturan Pemerintah Nomor. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.
- Panduan Pemantapan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) tahun 2007
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2012 Tentang Sistem Peradilan.