

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian kinerja UPTD PPA DP3A Kota Semarang dapat disimpulkan bahwa masih memerlukan optimalisasi kinerja. Terdapat 3 dari 5 indikator yang sudah dapat terbilang optimal. Indikator yang sudah optimal yaitu responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, sedangkan indikator yang masih perlu optimalisasi adalah produktivitas dan kualitas layanan. Selain itu peneliti juga menemukan faktor penghambat kinerja yaitu indikator teknologi, budaya organisasi dan pengelolaan sumber daya manusia.

4.1.1 Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah DP3A Kota Semarang dalam Penanganan Kekerasan terhadap Perempuan Di Kota Semarang

4.1.1.1 Produktivitas

Berdasarkan analisis dengan indikator produktivitas publik Agus Dwiyanto (2006), kinerja UPTD PPA DP3A Kota Semarang dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan tergolong cukup produktif, peningkatan pelaporan kasus lebih menggambarkan tumbuhnya kesadaran masyarakat dan aksesibilitas layanan serta penerapan prosedur sudah berbasis kebutuhan korban sesuai SOP dan regulasi. Dukungan dana dari pemerintah masih bisa ditingkatkan lagi untuk optimalisasi pelayanan pada UPTD PPA DP3A Kota Semarang. Dari segi sumber daya manusia, meski sudah ada tenaga pendamping, kekurangan personel terutama untuk pendampingan lapangan dan administrasi menghambat kelancaran proses penanganan terhadap korban.

4.1.1.2 Kualitas Layanan

Pada indikator kualitas layanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan UPTD PPA DP3A Kota Semarang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan menunjukkan upaya positif, tetapi masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Informasi yang disampaikan umumnya jelas, namun sosialisasi yang kurang luas dan sistematika layanan yang membingungkan menjadi kendala bagi korban dan keluarganya. Kecepatan penanganan bervariasi, dengan beberapa korban mengalami waktu tunggu yang lama, yang dapat menghambat pemulihan. Di sisi lain, dukungan psikologis melalui layanan konseling gratis dinilai baik dan membantu proses pemulihan mental korban. Sarana dan prasarana sudah cukup baik tetapi belum adanya rumah aman (shelter) masih menunjukkan perlunya peningkatan perlindungan bagi korban.

4.1.1.3 Responsivitas

Pada indikator responsivitas sudah berjalan sesuai prinsip kebutuhan korban dengan alur penanganan yang jelas dan mekanisme respons awal yang relatif cepat, namun implementasi tindak lanjut seperti pendampingan hukum dan psikologis belum sepenuhnya konsisten akibat keterbatasan SDM. Di sisi positif, sikap empatik dan tidak menghakimi petugas berhasil membangun kepercayaan dan kenyamanan bagi korban.

4.1.1.4 Responsibilitas

Pada indikator responsibilitas UPTD PPA DP3A Kota Semarang telah melaksanakan responsibilitasnya dalam menangani kasus kekerasan terhadap perempuan melalui sosialisasi dan edukasi rutin kepada masyarakat. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang hak-hak perempuan serta membangun kesadaran hukum dan menghilangkan stigma sosial terhadap korban. Dalam aspek kebijakan, UPTD PPA DP3A berpedoman pada regulasi nasional dan mengadopsi peraturan daerah yang relevan, menunjukkan komitmen dalam menjalankan tugas secara substantif.

4.1.1.5 Akuntabilitas

Pada indikator akuntabilitas UPTD PPA DP3A Kota Semarang dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan telah diterapkan melalui mekanisme yang sistematis, terukur, dan transparan. Evaluasi internal rutin dilakukan setiap Jumat untuk memantau perkembangan penanganan kasus dan UPTD PPA DP3A juga menyediakan aplikasi Asikpak yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi terkait kasus kekerasan, meningkatkan transparansi dan kesadaran publik. Kerja sama dengan lembaga terkait seperti kepolisian dan LSM juga memperkuat akuntabilitas.

4.1.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah DP3A Kota Semarang dalam Penanganan Kekerasan terhadap Perempuan Di Kota Semarang

4.1.2.1 Kualitas lingkungan fisik

Kualitas lingkungan fisik di kantor UPTD PPA DP3A Kota Semarang secara umum mendukung rasa aman dan nyaman bagi korban kekerasan perempuan. Fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, dan ruang konseling dinilai baik, bersih, dan memberikan privasi yang diperlukan. Keramahan petugas juga berkontribusi pada kenyamanan psikologis korban.

4.1.2.2 Kepemimpinan

Pada indikator kepemimpinan, pemimpin di UPTD PPA DP3A Kota Semarang cenderung demokratis dan terbuka, dengan pemimpin yang melibatkan partisipasi aktif pegawai dalam pengambilan keputusan terkait penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan. Sikap terbuka dan komunikasi dua arah menciptakan rasa dihargai dan meningkatkan kolaborasi tim. Namun, tantangan kompleksitas kasus kekerasan yang bervariasi menuntut pemimpin untuk memiliki kepekaan sosial dan kemampuan manajerial yang baik.

4.1.2.3 Teknologi

Pada Indikator teknologi sudah tersedia tablet untuk pendamping di lapangan dan komputer di kantor, tetapi keterbatasan jumlah komputer yang hanya berjumlah 5 dan tumpang tindih pekerjaan akibat kurangnya sumber daya manusia menghambat kelancaran tugas administratif.

4.1.2.4 Budaya Organisasi

Pada indikator budaya organisasi terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Pelatihan berkala mengenai standar operasional prosedur (SOP) dan pendekatan berbasis trauma belum merata, yang mengakibatkan perbedaan pemahaman antarpegawai dalam menangani kasus. Selain itu, koordinasi internal antarbidang masih belum optimal, berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam respon awal terhadap korban.

4.1.2.5 Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Pada indikator pengelolaan sumber daya manusia di UPTD PPA DP3A Kota Semarang memiliki beberapa aspek positif, seperti adanya program penghargaan dari pemerintah pusat yang memotivasi karyawan. Namun, terdapat keterbatasan jumlah personel yang menyebabkan beban kerja tinggi dan kelelahan, serta evaluasi kinerja tenaga non-ASN yang masih dilakukan secara manual. Pelatihan yang diberikan juga dinilai kurang rutin dan umum, sehingga tidak cukup untuk meningkatkan kapasitas pegawai secara berkelanjutan.

4.2 Saran

Berikut rekomendasi yang bisa disampaikan peneliti untuk mengoptimalkan kinerja UPTD DP3A Kota Semarang dalam menangani kekerasan terhadap perempuan di Kota Semarang:

4.2.1 Saran Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah DP3A Kota Semarang

1. Dalam rangka untuk meningkatkan indikator produktivitas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:
 - 1) Pada sub indikator SDM, diperlukan rekrutmen untuk menambah jumlah tenaga kerja, terutama untuk posisi pendamping lapangan dan pelayanan administrasi.
 - 2) Pada sub indikator dana diperlukan optimalisasi dukungan dana dari pemerintah kota untuk meningkatkan produktivitas dalam pelayanan.
2. Dalam rangka untuk meningkatkan indikator kualitas layanan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:
 - 1) Pada sub indikator penyampaian informasi UPTD PPA DP3A Kota Semarang dapat memberikan sosialisasi mengenai sistematika pelayanan kepada keluarga korban atau korban.
 - 2) Pada sub indikator sarana dan prasarana diperlukan adanya rumah aman atau shelter untuk korban kekerasan perempuan

- 3) Pada sub indikator kecepatan pelayanan diperlukan evaluasi sistem manajemen antrean dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar pelayanan lebih responsif.
3. Dalam rangka untuk mempertahankan indikator kinerja yang sudah optimal, yaitu responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:
 - 1) Mengembangkan atau membuat aplikasi atau website untuk men-tracking status tiap kasus secara real-time: siapa pendampingnya, kapan harus *follow-up*, dan notifikasi otomatis ke petugas. Hal ini mencegah adanya kasus yang terlupakan.
 - 2) Melakukan evaluasi rutin terhadap layanan yang sudah diberikan dan melakukan sosialisasi secara luas kepada masyarakat di Kota Semarang.
 - 3) Memastikan ketersediaan data dan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat selalu diperbarui dan meminimalisir terjadinya *error* pada website.
 - 4) Melakukan forum diskusi secara rutin bersama dengan lembaga terkait dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan.

4.2.2 Saran Dalam Rangka Mengatasi Faktor Penghambat

1. Dalam rangka mengatasi faktor penghambat kinerja UPTD PPA DP3A Kota Semarang, yaitu indikator teknologi dengan permasalahan keterbatasan komputer di kantor adalah mengajukan permohonan anggaran untuk

membeli tambahan unit komputer, setidaknya satu komputer untuk setiap pegawai yang membutuhkan, sehingga mereka dapat bekerja secara efisien tanpa harus bergantian.

2. Dalam rangka mengatasi faktor penghambat kinerja UPTD PPA DP3A Kota Semarang, yaitu indikator budaya organisasi dan nilai-nilai yang diterapkan pada UPTD, dengan permasalahan perbedaan pemahaman antar pegawai dan koordinasi internal yang belum optimal adalah dengan menciptakan budaya organisasi yang mendukung komunikasi terbuka dan kolaborasi serta melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas pelatihan dan koordinasi internal.
3. Dalam rangka mengatasi faktor penghambat kinerja UPTD PPA DP3A Kota Semarang, yaitu indikator pengelolaan sumber daya manusia, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:
 - 1) Pada sub indikator hambatan pegawai, UPTD DP3A perlu untuk melakukan advokasi kepada Pemerintah Kota untuk mengalokasikan anggaran yang memadai untuk penambahan SDM yang profesional.
 - 2) Pada sub indikator mekanisme evaluasi kinerja, UPTD DP3A perlu untuk melakukan standardisasi dan uji kompetensi bagi semua pegawai baik yang ASN dan non ASN.
 - 3) Pada sub indikator kualitas pelatihan, UPTD DP3A perlu untuk merancang program pelatihan yang spesifik dan berbasis kompetensi

sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pegawai serta menjadwalkan pelatihan secara berkala.