

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kekerasan merupakan fenomena yang terjadi secara menyeluruh di belahan Bumi manapun. Kekerasan dapat terjadi secara fisik maupun psikis, dapat pula dialami oleh perempuan maupun laki – laki, baik itu usia anak – anak, dewasa, maupun lansia. Kekerasan merupakan ancaman serius yang dapat menimbulkan bekas trauma, depresi, hilangnya rasa percaya diri, hingga perasaan terkucilkan dalam lingkungan sosialnya, sehingga dapat menghambat peran seseorang dalam masyarakat.

Kekerasan memiliki berbagai bentuk, salah satunya adalah bentuk kekerasan berbasis gender. Menurut *United Nations High Commissioner for Refugee* (UNHCR) kekerasan berbasis gender (KBG) merupakan “ perilaku kekerasanyang ditunjukkan pada seseorang yang mengarah pada gender atau jenis kelamin termasuk diantaranya pemerkosaan, eksploitasi seksual, prostitusi paksa, pernikahan paksa, dan pernikahan anak” (Shabrina, 2018). Kekerasan berbasis gender ini palingbanyak dialami oleh perempuan. Berdasarkan data dari *UN Women* diperkirakan 35% perempuan di seluruh dunia pernah mengalami kekerasan seksual maupun fisik dalam hidup mereka (ibid). Kemudian data bersumber dari Catatan Tahunan Komisi Nasional Perempuan pada tahun 2019 mencatat sebanyak 406.178 kasus kekerasan terhadap perempuan yang dilaporkan dan ditangani selama tahun 2018 (naik dari tahun sebelumnya sebanyak 348.466) (Komnas Perempuan, 2019). Tidak hanya berhenti pada angka itu saja berdasarkan Catatan Tahunan Komisi Nasional Perempuan tahun 2019

juga menyebutkan ranah kekerasan yang diterima oleh perempuan. Pertama, kasus kekerasan yang paling tinggi dialami oleh perempuan terjadi di ranah privat atau personal sebanyak 9.637 atau 71% dari total keseluruhan kasus kekerasan yang dialami oleh perempuan. Kedua, kasus tertinggi kedua terjadi di ranah public atau komunitas sebanyak 3.915 kasus atau 28% dari total kasus kekerasan yang menimpa perempuan. Ketiga, kasus kekerasan yang dialami perempuan di ranah Negara yaitu sebanyak 16 kasus atau 0,1% dari total kasus kekerasan pada perempuan. Kekerasan berbasis gender masih belum mendapat perhatian khusus dari banyak Negara. Hal ini kemudian berdampak pula pada keterbatasan hasil penelitian terkait kekerasan berbasis gender pada perempuan, data yang tersedia menunjukkan bahwa di beberapa Negara hampir satu dari empat perempuan mendapat kekerasenseksual yang dilakukan oleh pasangan, dan sepertiga remaja perempuan melaporkan pengalaman seksual pertama mereka dilakukan dalam keadaan terpaksa (inter agency standing committee, 2005).

Data – data tersebut di atas menunjukkan adanya kecenderungan besar kekerasan berbasis gender terhadap perempuan di berbagai Negara di dunia salah satunya Indonesia. Komitmen pemerintah dalam menciptakan perlindungan bagi segenap warga Negara Indonesia khususnya bagi perempuan yang rentan akan kekerasan berbasis gender termuat pada :

1. UU No. 7 Tahun 1984 tentang ratifikasi CEDAW;
2. Undang-Undang Hak Asasi Manusia Nomor 39 Tahun 1999;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Di dalam rumah;

4. hukum nasional. 11 Tahun 2005 tentang penerimaan perjanjian tentang hak-hakekonomi, sosial dan budaya;
5. Keputusan Presiden No. 5 Tahun 2010 tentang RJPPM 2010 – 2014 yang menekankan bahwa kualitas hidup dan pekerjaan perempuan masih kecil kelemahan;
6. Instruksi Presiden Nomor 9 Tahun 2000 tentang Kesetaraan Gender.

Berdasarkan Pasal 13 tentang kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga menyatakan bahwa pemerintahlah yang memiliki tugas untuk memberikan pekerjaan yang layak kepada pelaku kekerasan dalam berbagai pekerjaan dan kegiatan, dan upayanya meliputi: “a. diatur kantor khusus di kantor polisi; b. menyediakan fasilitas dan layanan pekerja kesehatan, pekerja sosial dan pembimbing rohani; c. produksi dan pengembangan proses dan prosedur kolaboratif dalam aktivitas kerja membuat pihak-pihak tersebut mudah diakses oleh para korban; d. memberi perlindungan pengikutnya, saksi, keluarga dan teman-teman korban”. Pemerintah Kota Semarang berkomitmen untuk melindungi perempuan dan peraturan daerah no. 5 Tahun 2016 tentang perlindungan perempuan dan Anak korban kekerasan dinyatakan dalam pasal 8 tentang pekerjaan dan tanggung jawab Pemerintah Daerah untuk memfasilitasi pendirian lembaga perlindungan perempuan dan anak.

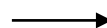
Kota Semarang memiliki fasilitas pelayanan yang khusus menangani kekerasan berbasis gender terhadap perempuan dan anak yaitu Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) SERUNI. Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) SERUNI merupakan singkatan dari Semarang Terpadu Rumah Perlindungan untuk Membangun Nurani dan Cinta Kasih Insani. Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) SERUNI

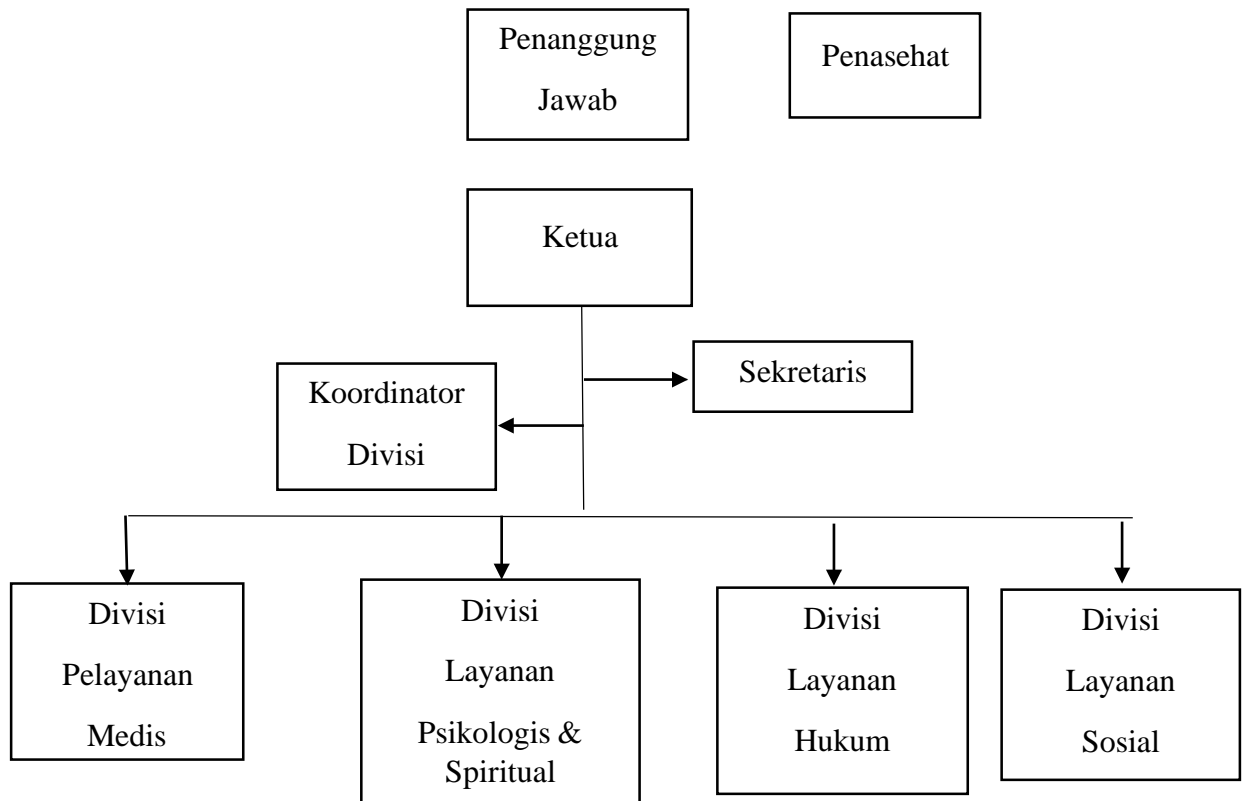
merupakan Lembaga sosial milik pemerintah yang berada di bawah Badan Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan, dan Keluarga Berencana Kota Semarang. PPT SERUNI terbentuk pada tanggal 1 Maret 2005 melalui kesepakatan bersama peserta pelatihan dan rapat koordinasi lintas sectoral yang diselenggarakan oleh tim TOT Pendidikan HAM berperspektif gender Jawa Tengah yang berkerjasama dengan Komnas Perempuan yang turut pula dihadiri oleh unsur pemerintah, akademisi, LSM, praktisi, serta aktivis perempuan. Kemudian hasil pertemuan tersebut terbentuklah PPT SERUNI yang kemudian hasil pertemuan tersebut ditindaklanjuti oleh Pemerintah Kota Semarang melalui SK Walikota Semarang Nomor: 463.05/112 tahun 2005 tentang pembentukan tim pelayanan terpadu terkait penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak yang berbasis gender.

Pada tahun 2009 terdapat pembaruan SK Walikota yaitu melalui SK Walikota Semarang Nomor: 463/a. 023 tahun 2009 tentang pembentukan tim pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak yang berbasis gender. Pembaruan SK Walikota tersebut dikarenakan adanya pergantian kepengurusan yang diakibatkan anggota tim yang sudah purna tugas. Kemudian pada tahun 2011 terbit kembali SK Walikota tentang pembentukan tim pelayanan terpadu bagi perempuan dan anak berbasis gender, melalui SK Walikota Nomor : 463.05/2011. Terkait dengan struktur kepengurusan PPT SERUNI dapat dilihat melalui bagan dibawah ini.

Gambar 1

Bagan Struktur Kepengurusan PPT SERUNI





Sumber: Standar Operasional Pelayanan PPT SERUNI

Informasi:

- A. Tugas Ketua : “Bertanggung jawab atas pelaksanaan proyek PPT Seruni, untuk kerja-kerja PPT Seruni secara umum dengan memberikan dukungan terhadap korban kekerasan berbasis gender di Kota Semarang dan Walikota Semarang yang mengkoordinir pekerjaan PPT Seruni antar divisi dan anggota, pembangunan jaringan dan lain-lain, pemantauan mengkonfigurasi dan memantau pengoperasian jaringan”.
- B. Tugas Sekretaris: “Dia bertanggung jawab atas surat-surat imigrasi dan emigrasi layanan surat yang terhubung ke jaringan PPT Seruni di Kota Semarang, Direktori kerja atau file untuk Seruni Kota Network PPT Semarang, penyelenggaraan kegiatan dan pengelolaan arsip, pusat

informasi dan profil dan layanan PPT Seruni, akses publik”.

- C. Fungsi Perencanaan Divisi: “Bertanggung jawab untuk perencanaan dan pelaksanaan divisi yang ditugaskan, Bertanggung jawab untuk menyiapkan laporan kerja kepada koordinator, Bertanggung jawab untuk melakukan audit pada akhir setiap proyek, Mengkoordinasikan pelaksanaan proyek di antara anggota departemen mereka bagaimanapun juga”.
- D. Kerja tim: “Mengambil tanggung jawab untuk merawat orang-orang yang bergantung pada kekerasan. penciptaan sesuai dengan pekerjaan perusahaan, mencatat kasus-kasus yang diselesaikan dan laporkan sebulan sekali ke sekretaris, atur berkasnya diterima/diproses oleh sekretaris, mengembalikan berkas ke kantor orang lain yang memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka yang terlibat, berkomunikasi dengannya Menyusun program kerja PPT Seruni dan perusahaan anggotanya penting”.
- E. Tanggung jawab dan wewenang karyawan tetap: “Terserah dia Kepala Sekretaris PPT Seruni Kota Semarang, dibantu penanggungjawab dalam kegiatan/aktivitas/ Peran Sekretaris PPT Seruni adalah menerima pengaduan/laporan kekerasan. pembuatan dan pemasaran di sekretariat PPT Seruni”.

Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) SERUNI dalam melaksanakan perlindungan kekerasan terhadap perempuan dan anak memiliki visi yaitu untuk “Tercapainya keterpaduan pelayanan penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak yang berbasis gender, guna terwujudnya penghapusan kekerasan terhadap perempuan dan anak serta trafficking di Kota Semarang”. Dari visi tersebut

kemudian di jabarkan kembali dalam misi PPT SERUNI antara lain, “membangun dan mengembangkan rencana aksi terpadu untuk menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak seks dan perdagangan manusia di Kota Semarang, Menerapkan kebijakan dan program pengembangan kreatif bagi perempuan dan anak, Mendorong keterlibatan masyarakat dalam menghilangkan kekerasan terhadap perempuan dan anak-anak serta melawan perdagangan manusia”. Selain itu, Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) SERUNI sebagai layanan publik mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain:

1. Membantu perempuan dan anak-anak yang terkena dampak kekerasan memahami potensi mereka dalam rehabilitasi dan kekuatan kerja serta mencari solusi anak perempuan membantu perempuan dan anak-anak menjalani kehidupan yang lebih baik.
2. Bantuan Pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak di masyarakat dengan cara menciptakan hubungan sosial dan pendidikan tentang masalah kekerasan terhadap perempuan dan anak serta keadilan gender dan pengelolaannya.
3. Mengembangkan kolaborasi dan jaringan sosial dengan organisasi non-pemerintah (LSM), kelompok agama, kelompok sosial perempuan dan dunia usaha peduli terhadap hal tersebut permasalahan yang berkaitan dengan perempuan dan anak. Menyediakan tempat untuk mengajukan dan mencatat pengaduan administrasi, membuat jadwal dan mengatur sidang menyelesaikan permasalahan, memberikan pelayanan shelter/penampungan bagi korban pemipin musiknya.
4. Berkolaborasi dengan tim PPT Seruni memberikan perawatan yang lebih efektif bagi perempuan dan anak-anak yang menjadi korban kekerasan dan

perdagangan manusia.

Pusat Pelayanan Terpadu SERUNI sebagai pelayanan public untuk menangani kekerasan berbasis gender di Kota Semarang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap korban – korban yang mengalami kekerasan berbasis gender. Indikator keberhasilan suatu pelayanan public salah satunya adalah dimana pelayanan public mampu memberikan kepuasan pada masyarakat yang menggunakan pelayanan public tersebut dan efek dari adanya pelayanan public tersebut mampu menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat sesuai dengan bidang yang di masyarakat, khususnya kekerasan berbasis gender di Kota Semarang. Kemudian dari hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana efektivitas pelayanan public PPT SERUNI untuk melaksanakan perannya dalam menganganik kasus atau pengaduan masyarakat terkait kekerasan berbasis gender di Kota Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini akan membahas mengenai masalah:

- 1.2.1** Bagaimana Keefektivan peran PPT SERUNI dalam mengatasi kekerasan berbasis gender di Kota Semarang ?
- 1.2.2** Apa saja yang menjadi hambatan dalam pengelolaan PPT SERUNI Kota Semarang?

1.3 Tujuan

Secara umum tujuan penelitian berkaitan dengan hasil akhir yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun penelitian ini bertujuan untuk :

1.3.1 Menganalisis efektivitas peran PPT SERUNI dalam mengatasi kekerasan berbasis gender di Kota Semarang.

1.3.2 Untuk menjelaskan hambatan dalam pengelolaan PPT SERUNI Kota Semarang.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Praktis

Untuk memberikan gambaran tentang efektivitas PPT SERUNI dalam menangani permasalahan terkait kekerasan berbasis gender di Kota Semarang. Melalui penelitian ini penulis berharap mampu

memberikan manfaat kepada pemerintah untuk meningkatkan pelayanan public yang berkaitan dengan penanganan kekerasan berbasis gender serta menganalkan PPT SERUNI kepada masyarakat sebagai pelayanan public yang menangani kekerasan berbasis gender di Kota Semarang.

1.4.2 Manfaat Akademis

1. Memberikan sumbangan ilmu dan prespektif bagi perkembangan dan kemajuan teori – teori dalam Ilmu Pemerintahan terutama berkaitan erat dengan efektivitas penyelenggaraan pelayanan public; dan
2. Sebagai referensi bahan penelitian selanjutnya.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Adapun tujuan dari pemaparan penelitian

– penelitian terdahulu ini adalah untuk menentukan posisi penelitian serta menjelaskan perbedaan penelitian peneliti lakukan dengan penelitian – penelitian sebelumnya. Adapun penelitian – penelitian terdahulu yang peneliti maksud adalah sebagai berikut :

Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Moh Priyo Manfaat dari Universitas Negeri Islam Walisongo Semarang pada tahun 2015.

Penelitian ini berjudul “*Peran Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) SERUNI dalam Mendampingi Perceraian Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) Tahun 2014*”. Penelitian ini berfokus pada kajian kekerasan dalam rumah tangga yang lebih difokuskan kepada peran pendampingan PPT SERUNI untuk proses perceraian korban KDRT, dengan menggunakan pendekatan social normative yakni penulis melakukan penelitian melalui pendekatan realita social yang ada. Berdasarkan penelitian menunjukkan hasil bahwa peran PPT SERUNI dalam hal ini yaitu dengan pendampingan dalam menghadapi proses hukum dengan metode konsultasi, pembelajaran, serta konseling.

Penelitian kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Septiana Sutriarti dari Universitas Katolik Soegijapranata (UNIKA) Semarang pada tahun 2018. Penelitian ini berjudul “*Peran Pusat Pelayanan*

Terpadu SERUNI Semarang dalam Mengkoordinir Lembaga – Lembaga Layanan untuk Memulihkan Hak – Hak dan Keadilan bagi Perempuan Korban Kekerasan Berbasis Gender”. Penelitian ini berfokus pada bagaimana koordinasi dan komunikasi yang dilakukan PPT SERUNI dengan Lembaga – Lembaga seperti LSM, LBH, Unit Perlindungan Perempuan dan Anak Polresta Kota Semarang, dan Lembaga terkait lainnya sebagai upaya mengatasi kekerasan berbasis gender. Berdasarkan penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa bentuk koordinasi yang dilakukan oleh PPT SERUNI berupa rapat anggota, rapat kasus, rapat koordinasi dan komunikasi.

Penelitian Ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Siti Nafisah dari Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tahun 2015. Penelitian ini berjudul *“Penanganan Perempuan Korban Kekerasan di Pusat Pelayanan Terpadu SERUNI Kota Semarang”*. Penelitian ini berfokus pada penanganan perempuan korban kekerasan seksual berbasis gender di PPT SERUNI Kota Semarang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam melakukan penanganan kekerasan seksual berbasis gender PPT SERUNI menggunakan beberapa tahapan antara lain Kegiatan konseling, kegiatan pendampingan bidang hukum, kegiatan pendampingan bidang medis, pendampingan untuk psikologis, penyediaan rumah aman (shelter), melakukan penguatan ekonomi, dan mensosialisasikan hak-hak perempuan.

Penelitian keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Ridwan dari Universitas Diponegoro pada tahun 2010. Penelitian ini berjudul *“Efektivitas Organisasi Pelayanan Keperawatan Berdasarkan*

Komunikasi, Pengambilan Keputusan, Sosialisasi Karir, dan Jenjang Karir". Penelitian ini berfokus pada hubungan proses organisasi terhadap efektivitas organisasi pelayanan keperawatan pada struktur organisasi melalui pendekatan sentralisasi dan desentralisasi rumah sakit. Kemudian hasil penelitian ini adalah tidak adanya perbedaan antara komunikasi organisasi dengan efektivitas organisasi, namun yang adalah perbedaan pengambilan keputusan dan sosialisasi karir dan jenjang karir pada pendekatan sentralisasi dan desentralisasi.

Penelitian Kelima adalah penelitian yang dilakukan oleh Shinta Bonita Moningka dari Universitas Diponegoro pada tahun 2014. Penelitian ini berjudul "*Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon*". Penelitian ini berfokus pada kinerja dan prestasi pegawai dalam memberikan pelayanan public yang efektif. Kemudian hasil dari penelitian ini adalah belum efektifnya kinerja dari pegawai pelayanan public di Kecamatan Tomohon Tengah.

Berdasarkan penelitian – penelitian terdahulu di atas terdapat perbedaan antara penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian yang terdahulu dimana pada penelitian yang pertama, kedua, dan yang ketiga yang memiliki kesamaan lokasi penelitian dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu perbedaan focus penelitian, dimana penelitian – penelitian sebelumnya lebih berfokus pada peran PPT SERUNI baik itu pada peran koordinasi dan komunikasi antar Lembaga, peran pendampingan maupun, peran penanganan korban kekerasan. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan adalah bagaimana

efektivitas peran PPT SERUNI dalam mengatasi kekerasan berbasis gender, melalui penelitian ini menunjukkan apakah peran PPT SERUNI sudah efektif dalam mengatasi kasus – kasus kekerasan perempuan secara tuntas. Sedangkan untuk penelitian keempat dan kelima memiliki perbedaan yakni tentang penelitian efektivitas pelayanan public yang lebih menekankan pada internal Lembaga namun dalam penelittian yang peneliti lakukan tidak hanya terkait internal Lembaga saja namun juga bagaimana hubungan kerjasama dengan Lembaga – Lembaga lainnya dalam mengatasi kasus – kasus kekerasan berbasis gender.

1.5.2 Landasan Teori

1.5.2.1 Gender

A) Definisi Gender

Konsep gender yang ada dalam masyarakat masih sering disalah artikan sebagai pembedaan antara jenis kelamin laki – laki dan perempuan. Padahal keduanya memiliki pengertian yang berbeda. Jenis kelamin sendiri merupakan suatu ciri – ciri biologis yang menunjukkan seorang perempuan atau laki – laki yang bersifat tetap/kodrat yang tidak dapat diubah. Sedangkan gender merupakan perbedaan peran, fungsi, status dan tanggungjawab pada laki-laki dan perempuan sebagai hasil dari bentukan (konstruksi) sosial budaya yang tertanam lewat proses sosialisasi dari satu generasi ke generasi berikutnya (Puspitawati, 2013). Kemudian dari penyalahartian antara gender dan jenis kelamin telah melahirkan pembatasan dan pembedaan peran antara laki -laki dan perempuan, yang dimana dalam konsep gender peran antara keduanya ini dapat dipertukarkan atau diubah.

Menurut Fakih gender merupakan suatu “suatu sifat yang melekat pada kaum laki-laki maupun perempuan yang dikonstruksi secara sosial maupun kultural” (Fakih, 2013). Dalam kajian feminisme, gender bermakna ciri atau sifat yang dihubungkan dengan jenis kelamin tertentu, baik berupa kebiasaan, budaya, maupun perilaku psikologis, bukan perbedaan secara biologis (Khuza, 2013). Gender adalah “jenis kelamin” sosial berupa atribut maskulin atau feminin yang merupakan konstruksi sosial budaya. Menurut mereka atribut maskulin tidak harus dilekatkan pada jenis kelamin laki-laki dan sifat feminin juga tidak mesti untuk perempuan (ibid).

B) Kesetaraan dan Keadilan Gender

Menurut KMNPP Indonesia, kesetaraan gender ialah suatu proses yang adil bagi wanita dan pria, untuk memastikan bahwa prosesnya adil bagi wanita dan pria, diperlukan tindakan untuk menghentikannya hal-hal yang, secara sosial dan historis, menghalangi perempuan untuk melakukan hal tersebut laki-laki perlu bekerja dan menghargai hasil kerja laki-laki dan perempuan perempuan dan laki-laki menuju kesetaraan gender. Sementara itu, kesetaraan Gender ialah suatu kondisi yang memungkinkan perempuan dan laki-laki menikmati status dan Kondisi yang sama untuk melaksanakan hak asasi manusia secara utuh dan penuh Keduanya dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan, Oleh karena itu kesetaraan gender merupakan analisis kesetaraan masyarakat tentang persamaan dan perbedaan antara perempuan dan laki-laki dalam berbagai pekerjaannya (Widayani dan Sri Hartati, 2014).

- a. Akses, diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan sumber daya berpartisipasi penuh secara aktif dan produktif (dalam masyarakat, ekonomi dan politik) dan masyarakat, termasuk akses terhadap sumber daya, pekerjaan, pekerjaan dan pekerjaan, informasi dan manfaat manusia.
- b. Partisipasi, didefinisikan sebagai “Siapa melakukan apa? » yang artinya orang baik – baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan untuk berpartisipasi sama dalam hal pengambilan keputusan maupun akses terhadap sumber daya.
- c. Kontrol, Perempuan dan laki-laki mempunyai kontrol yang sama dalam penggunaan sumber daya.
- d. Manfaat, diartikan sebagai segala aktivitas memiliki nilai manfaat yang sama baik itu kepada laki – laki maupun perempuan.

C) Ketidakadilan Gender

Kesalahpahaman tentang konsep gender serta dominasi budaya patriarki yang mengakar di masyarakat, kemudian menimbulkan ketidakadilan gender. Menurut Fakih (1995) perbedaan gender pada dasarnya tidaklah menjadi masalah sepanjang tidak mengakibatkan ketidakadilan. Perbedaan gender dan lahirnya ketidakadilan antara lain, (1) *Sterotype*, berarti pemberian cap/label kepada seseorang atau kelompok yang didasarkan pada suatu anggapan yang salah atau sesat. Pelabelan pada gender menunjukkan suatu ketimpangan relasi kekuasaan atau kekuasaan yang tidak seimbang antara laki – laki dan perempuan. Contoh stereotype ini banyak ditimpakan pada perempuan seperti perempuan itu dianggap cengeng, emosional, kurang rasional, dan

tidak bisa mengambil keputusan. (2) *Violence/kekerasan* berdasarkan pada gender eratkaitannya dengan perbedaan gender. Laki – laki yang dianggap memiliki

karakter maskulin yang dianggap gagah, kuat, pemberani. Sedangkan perempuan lebih identic dengan karakter feminim yang dianggap lemah, lembut, penurut, dsb. Dari perbedaan karakter tersebut memicu kekerasan berdasarkan gender, seperti KDRT, pelecehan seksual, eksploitasi seks, dll.

(2) *Beban ganda*, diartikan sebagai beban kerja yang diterima oleh salah satu jenis kelamin lebih banyak dibandingkan jenis kelamin lainnya. Beban gandabanyak dialami oleh perempuan terutama bagi mereka yang bekerja di ranah public namun disisi lain beban kerja domestic perempuan tidak berkurang. Akibatnya mereka mengaami beban yang berlipat ganda. (4) *Marjinalisasi* disini diartikan sebagai proses peminggiran akibat perbedaan jenis kelamin yang mengakibatkan kemiskinan. Marjinalisasi dengan menggunkan asumsi gender banyak diterima oleh perempuan yang bekerja di wilayah public. (5) *Subordinasi* diartikan sebagai penilaian atau anggapan bahwa suatu peran yang dilakukan satu jenis kelamin lebih rendah dari yang lain. Subordinasi juga dapat diartikan sebagai penomorduan satu jenis kelamin dari jenis kelamin lainnya. Hal ini banyak dialami oleh perempuan ketika di ranah public seperti lemahnya peran dalam pengambilan keputusan strategis.

D) Kekerasan Berbasis Gender

Salah satu bentuk dari ketidakadilan gender yaitu kekerasan atau

violence. Kekerasan yang biasanya identic dan sering terjadi pada perempuan yakni kekerasan berbasis gender. Dilansir dari website Komnas Ham bahwasanya kekerasan Berbasis Gender adalah istilah yang digunakan untuk

mempertegas definisi dari Kekerasan terhadap perempuan, seperti yang tercantum dalam Resolusi PBB no 48/104 , 20 Desember 1993 tentang Deklarasi Penghapusan Kekerasan terhadap Perempuan. Menurut UNHCR kekerasan berbasis gender adalah kekerasan yang langsung pada seseorang didasarkan atas seks atau gender. Kekerasan berbasis gender adalah istilah yang merujuk kepada kekerasan yang melibatkan laki-laki dan perempuan, dan di mana biasanya yang menjadi korban adalah perempuan sebagai akibat adanya distribusi kuasa yang timpang antara laki-laki dan perempuan (Kango, 2009). Melihat dari dua definisi terhadap kekerasan berbasis gender dapat disimpulkan bahwa dalam kekerasan berbasis gender terjadi ketimpangan relasi antara laki – laki dan perempuan sehingga menyebabkan kekerasan yang dimana dalam hal ini kekerasan terjadi didasarkan pada pandangan gender.

Adapun bentuk – bentuk kekerasan berbasis gender menurut ASC / Inter-Agency Standing Committee antara lain : (1) seksual (2) fisik; (3) Praktek tradisional yang membahayakan; (4) sosial ekonomi and (5) emosional dan psikologis (PKBI DIY).

1.5.2.2 Pelayanan Publik

Menurut Moenir, mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi

seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat (Moenir, 2012).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Umum mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah pelayanan atau program untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan peraturan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, pelayanan dan/atau jasa perencanaan yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan publik. Lima prinsip yang harus diperhatikan oleh PNS, agar Peluang karir yang tersedia meliputi:

1. Hal-hal yang berwujud (tangible), seperti kekuatan fisik, peralatan, karyawan, dan komunikasi materi.
2. Keandalan (reliability), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan presisi dan konsistensi.
3. Respon (tanggung jawab), yaitu konsep tanggung jawab dan kualitas pekerjaan.
4. Acknowledgment (kesepakatan), yaitu pengetahuan, perilaku dan otoritas pekerja. Lima, kasih sayang, itulah mata pelanggan (Widodo, 2019).

a. Perbedaan Karakteristik Penyediaan Pelayanan Publik

Tabel 1.1

**Perbedaan Karakteristik Antara Penyediaan Pelayanan Publik
Oleh Pemerintah Dan Penyediaan Pelayanan Oleh Sektor**

Swasta

Penyediaan Pelayanan Publik oleh Pemerintah	Penyediaan Pelayanan oleh Sektor Swasta
<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya. 2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas. 3. Memiliki tujuan social (sebagai layanan masyarakat/organisasi non profit). 4. Dituntut akuntabel oleh public (stakeholders pembangunan). 5. Indicator kerjanya harus lugas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Didasarkan pada kebijakan Dewan Direksi. 2. Terfokus pada pemegang saham. 3. Memiliki tujuan -tujuan mencari keuntungan (organisasi berorientasi profit). 4. Akuntabel pada kalangan terbatas (limited stakeholders). 5. Kinerjanya ditentukan atas dasar kinerja manajemen/kinerja finansial.

(Sumber : Anwar Suprijadi, 2004, LAN RI, Jakarta) (Ibrahim, 1999)

Tabel 1.2

Perbedaan Konsepsi Dasar Organisasi Publik Vs Swasta

Dimensi	Organisasi Publik	Organisasi Swasta
Gaya dan desain pengelolaan organisasi	Pilihan ditentukan secara kolektif dalam masyarakat	Pilihan ditentukan oleh individual dalam pasar

Penentu gerak	Kebutuhan terhadap sumber daya	Penawaran dan harga
Akses informasi	Terbuka bagi tindakan publik	Tertutup untuk tindakan privat
Kesetaraan akses	Kesetaraan karena kebutuhan	Kesetaraan yang didasari mekanisme pasar
Tujuan manajemen	Pemenuhan terhadap keadilan sosial	Pemenuhan terhadap kepuasan pasar
Prinsip pengguna jasa	Kewarganegaraan	Kedaulatan konsusmen
Instrument stimulan	Tindakan Bersama sebagai instrument kebijakan	Kompetisi sebagai intrumen pasar

Sumber : diadopsi dari Stewart dan Ranson (1988: 15) (Setyono, 2017)

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dimana menunjukkan perbedaan karakteristik antara penyediaan pelayanan publik yang diberikan oleh swasta dan karakteristik yang diberikan oleh pemerintah. Maka dari perbedaan karakteristik tersebut bahwa Pusat Pelayanan Terpadu SERUNI termasuk ke dalam jenis pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah.

b. Jenis – Jenis Organisasi Pelayanan Publik

Tabel 1.3

Perbedaan Berbagai Jenis Organisasi Jika Diberikan

Kesempatan Untuk Memberikan Pelayanan Kepada

Masyarakat

JENIS ORGANISASI	KELEBIHANNYA	KEKURANGAN
1. Swasta (privat)	Bekerja efisien kalau penilaian barang dan jasa yang akan diproduksi sederhana sifatnya.	Cenderung tidak bekerja secara efisien ketika pelayanan itu menyangkut barang pemerintahan atau memiliki eksternalitas.
	Bekerja bila tersedia informasi mengenai harga, yang juga informasi tersebut merata diterima masyarakat konsumen.	Mekanisme pasar juga tidak bekerja efisien ketika terjadi eksternalitas, karena akan membuat harga menjadi Timpang (tidak mencerminkan harga yang layak/wajar

		Mekanisme pasar akan bekerja tidak wajar jika terjadi <i>economic of scale</i> Mekanisme pasar juga sering bias dan cenderung menguntungkan elit ekonomi/politik.
		Sering menyebabkan ketimpangan distribusi dan pelayanan, karena akses pelayanan sangat ditentukan daya beli juga sering terjadi kesenjangan yang mencolok (karena itu kalau pelayanan public diserahkan kepada swasta, dapat menimbulkan ketimpangan/ketidakadilan pelayanan.

2. Birokrasi pemerintah	Keberadaannya tidak terpengaruh oleh sumber dana.	Sering menjadi sumber inefisiensi, karena tidak adanya kaitan antara biaya dan pendapatan Ada kecenderungan untuk membuahkan ketimpangan kekuasaan dan memberikan keistimewaan kepada kelompok atau golongan tertentu.
	Lebih sesuai untuk pelayanan yang penilaian /kontrolnya relative sukar /sulit.	
	55Dapat berjalan dengan baik,jika aturan dan prosedur pelayanannya tegas dan jelas.	
3. LSM dan sejenisnya	Sesuai untuk pelayanan yang bersifat khas dan khusus.	Memiliki keterbatasan dalam memobilisasi sumber daya, apabaldi jika harus melayani masyarakat dalam skala luas.
	Jika ada nilai – nilai dan tradisi yang jelas akan dapat	Kegiatannya yang bersifat sukarela sering terjadi

	lebih baik dalam melakukan pelayanan	masalah tidak/ kurang konsisten.
--	--------------------------------------	----------------------------------

		<p>Cenderung bersifat sepihak. Biasanya tergantung pada donor atau donator. Sering kurang profesional dalam berbagai aspek.</p>
--	--	---

(Sumber : Bryon, 1982, dalam LAN RI, 2003: 13 – 17) (Ibrahim, 1999)

Berdasarkan tabel 1.2 dimana tabel di atas menjelaskan jenis – jenis organisasi pelayanan public. Tabel di atas menjelaskan bahwa jenis – jenis organisasi pelayanan public ada tiga yaitu a. swasta (privat), b. bikrasi pemerintah, dan c. LSM dan jenisnya. Maka dilihat dari karakteristik yang dimiliki oleh Pusat Pelayanan Terpadu SERUNI merupakan organisasi pelayanan public yang merupakan hasil dari regulasi pemerintah.

1.5.2.3 Efektivitas Organisasi

Konsep efisiensi dan efektifitas mempunyai pengertian yang berbeda. Efisiensi lebih menitik beratkan dalam pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin, sedangkan pengertian efektif lebih terarah pada tujuan yang dicapai, tanpa mementingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Efektivitas bersifat relasional antara hasil dan tujuan. Artinya efektivitas adalah ukuran sejauh mana tingkat produktivitas, kebijakan dan prosedur suatu organisasi mencapai tujuannya bersama. Emitai Etizioni mengemukakan teori ini, yaitu metode persamaan kinerja organisasi ia menyebutnya sistem yang mencakup empat kriterianya yaitu gerak, masukan, motivasi dan keluaran. Detail seperti berikut:

1. Amandemen pertama yang dimaksud adalah yurisdiksi organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya.
2. Kedua, integrasi, yakni pengecekan tingkat kekuasaan pertemuan

untuk mencapai sosialisasi, pengembangan, persetujuan dan komunikasi dengan organisasi lain.

3. Ketiga, motivasi kelompok. Dalam hal ini, pengukuran dilakukan berfokus pada hubungan dan interaksi antara aktor organisasi dan perencanaan dan penyelesaian perlengkapan untuk pelaksanaan tugas pokok dan tugas pengaturan.
4. Keempat, kriteria produksi, yaitu upaya mengukur kinerja Organisasi juga terkait dengan kuantitas dan kualitas produksinya. kekuatan kerja organisasi.

Richard M. Steers berpendapat bahwa ini adalah cara terbaik Mengevaluasi efektivitas berarti memperhatikan tiga hal sekaligus Gagasan umum adalah:

- 1) Memahami tujuan pengoptimalan: kinerja dievaluasi berdasarkan pengukuran sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai tujuan strategis;
- 2) Pemantauan sistematis: tujuan mengikuti siklus dalam organisasi;
- 3) Penekanan pada aspek tertentu dari perilaku manusia dan struktur organisasi: kelompok Tindakan individu dan kolektif mungkin bersifat mendukung atau menghambat tercapainya tujuan organisasi (Layaman dan Suci Hartati, 2015).

1.6 Operasioanalisis Konsep

1.6.1 Definisi Konsep

Sebelum membahas metode penelitian dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu perlu dijelaskan definisi konsep mengenai istilah – istilah kunci untuk mempertegas, memberikan arah penelitian, dan menghindari kesalah pahaman. Adapun beberapa istilah yang perlu didefinisikan dalam

penelitian ini antara lain 1)Efektivitas; 2) Pusat Pelayanan Terpadu; serta 3) Kekerasan berbasis gender.

1. Efektivitas

Efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi untuk melaksanakan tugas, fungsi. Pengertian tersebut mengartikan bahwa efektivitas merupakan tahap tercapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas sendiri merupakan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai sesungguhnya.

2. Pusat Pelayanan Terpadu (PPT)

Pusat Pelayanan Terpadu atau yang disebut dengan PPT menurut Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 5 Tahun 2010 tentang Panduan Pembentukan dan Pengembangan Pusat Pelayanan Terpadu merupakan suatu unit kerja fungsional yang menyelenggarakan pelayanan terpadu untuk saksi dan/atau korban tindak kekerasan.

3. Kekerasan berbasis Gender

Kekerasan berbasis gender merupakan sebuah tindakan kekerasan yang dilakukan karena perbedaan peran antara laki – laki dan perempuan atau berdasarkan gender tertentu. Kemudian kekerasan berbasis gender sendiri terbagi atas tiga ranah, antara lain :

- a. Ranah privat yaitu kekerasan berbasis gender yang dilakukan dalam kaitannya hubungan privat contohnya adalah kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), kekerasan dalam hubungan pacaran, dan lain sebagainya.

- b. Sektor publik memiliki kekerasan berbasis gender yang terjadi di tempat umum. Jenis kekerasan yang dialami korban Ruang publik terbagi menjadi dua kategori, yaitu kekerasan seksual dalam bentuk sentuhan Bagian tersebut dipaksa untuk menahan bagian tubuh penyerang, diperlihatkan ketelanjangan dan pemerkosaan. Jenis kekerasan non- seksual adalah: dihina, diejek, diejek, difitnah/difitnah; orang yang diperdagangkan untuk seks, dipaksa menyerahkan barang, menyerang, mencuri, dan menyerang.
- c. Departemen Luar Negeri adalah hasil dari kekerasan diikuti dengan penyalahgunaan kekuasaan negara/otoritas menyebabkan kekerasan berbasis gender itu sendiri. Kekerasan negara terhadap perempuan merupakan hal yang populer dalam perang.

1.6.2 Operasionalisasi Konsep

Efektivitas	Kemampuan suatu organisasi untuk melaksanakan tugas, fungsi. Pengertian tersebut mengartikan bahwa efektivitas merupakan tahap tercapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas sendiri merupakan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai sesungguhnya.	Analisis visi misi dan tujuan organisasi dengan model pendekatan pengukuran efektivitas organisasi.
Pusat Pelayanan Terpadu	Suatu unit kerja fungsional yang menyelenggarakan pelayanan terpadu untuk saksi dan/atau korban tindak kekerasan.	Analisis PPT SERUNI melalui prinsip kualitas pelayanan publik.

Kekerasan Berbasis Gender	Sebuah tindakan kekerasan yang dilakukan karena perbedaan peran antara laki – laki dan perempuan atau erbasarkan gender tertentu	Ranah kekerasan berbasis gender yaitu kekerasan berbasis gender yang terjadi di ranah privat yaitu Kekerasan dalam Rumah Tangga.
---------------------------	--	--

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif eksploratif. Tipe penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi keadaan suatu fenomena yang saling berhubungan. Penelitian eksplorasi untuk mengidentifikasi sifat-sifat suatu gejala atau peristiwa. Metode eksploratori penelitian eskploratif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggali secara luas tentang sebab-sebab atau hal-hal yang mempengaruhi terjadinya sesuatu.

Bogdan & Biklen dan Lincoln & Guba mengacu pada L.J. Moleong dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif yang menyatakan sebagai Berikut ini, penelitian kualitatif mempunyai keadaan alamiah; Manusia adalah alat atau alat penelitian yang memungkinkan terjadinya hal tersebut untukmelakukan perubahan; menggunakan metode kualitatif; membuat analisis data induktif; grounded theory atau teori yang membumi melalui penelitian induktif; sifat pernyataannya adalah deskriptif; Pikirkan prosesnya lebih dari pada hasilnya; keberadaan wilayahnya ditentukan oleh arah penyidikan; Ada kriteria tertentu untuk validasi data; desain sementara; Hasil survei dinyatakan dan disetujui oleh perjanjian serikat pekerja.

1.7.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PPT (Pusat Pelayanan Terpadu) SERUNI Kota Semarang yang terletak di Jalan Dr Soetomo No 19 A Semarang. Penentuan lokasi penelitian ini berdasarkan ketertarikan penulis untuk mengetahui efektivitas PPT SERUNI dalam menangani permasalahan kekerasan berbasis gender di Kota Semarang.

1.7.3 Subyek Penelitian

Penetapan informan pada penelitian ini menggunakan metode purposive yakni penulis menetapkan informan berdasarkan asumsi bahwa yang penulis pilih sebagai informan dapat memahami atau mengetahui masalah yang diteliti. Memperhatikan hal tersebut maka penulis menetapkan sejumlah informan dalam penelitian ini antara lain

1. Penetapan informan pada penelitian ini menggunakan metode purposive yakni penulis menetapkan informan berdasarkan asumsi bahwa yang penulis pilih sebagai informan dapat memahami atau mengetahui masalah yang diteliti. Masyarakat yang telah atau sedang menggunakan pelayanan di PPT SERUNI.
2. Unit Perlindungan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPA) Kepolisian Resor Besar Kota Semarang.
3. Dinas Sosial Kota Semarang.
4. Lembaga Swadaya Masyarakat yang bekerja sama dengan PPT SERUNI antara lain:
 - a. LRC KJHAM
 - b. Lem Kota Semarang
 - c. LBH APIK Semarang

- d. Yayasan SETARA
- e. LSM Griya Asa PKBI

1.7.4 Jenis Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara yang peneliti lakukan di PPT SERUNI. Sedangkan data sekunder yaitu yang peneliti peroleh dari studi dokumentasi yang peneliti peroleh.

1.7.5 Sumber Data

(1) Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data primer dari penelitian ini yaitu data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dari dengan beberapa subyek penelitian yakni pengurus dari PPT SERUNI, masyarakat pengguna layanan, Unit PPA Polrestabes Semarang, dan Dinas Sosial Kota Semarang, LSM.

(2) Data Sekunder

Data sekunder adalah yang dikumpulkan oleh peneliti sebagai data penunjang dari data primer. Data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen – dokumen dari literatur yang peneliti gunakan.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

A. Wawancara

Pengumpulan data dalam penelitian yang peneliti lakukan yaitu dengan Teknik wawancara yang mengacu pada pedoman agar

wawancara tetap berada pada focus penelitian. Proses pengumpulan diawali dengan membuat draf pertanyaan yang tujuannya adar proses wawancara dapat lebih terstruktur. Kemudian narasumber yang dipilih untuk wawancara dalam penelitian ini yaitu narasumber yang dianggap memahami maslaha yang berkaitan dalam topik penelitian ini.

B. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data – data dari hasil bacaan literatur berupa buku – buku, jurnal ataupun penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian yang peneliti lakukan.

1.7.7 Analisis dan Intrepretasi Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu mengacu pada tipe penelitian kualitatif. Analisis data yang menggunakan penelitian kualitatif memiliki beberapa tahapan antara lain (1) Tahap pengelolaanan persiapan data untuk dianalisis. (2) Membaca keseluruhan data. (3) Mengcoding data. (4) Mendeskripsikan data yang dianalisis. (5) Mengintrepetasikan data.