

## **BAB II**

### **KAJIAN KONSEPTUAL**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Peneliti mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan efektivitas layanan UPTD PPA Kota Bandung dalam menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak sebagai data pendukung. Peneliti melihat hasil dari penelitian terdahulu, metode, teknik pengumpulan data, teknik analisa data yang digunakan, serta melihat perbedaan antara penelitian yang dilakukan oleh penelitian terdahulu. Berikut ini penelitian terdahulu yang relevan dengan judul peneliti:

1. Fahririn, 2023, penelitian berjudul Efektivitas UPT P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak) di Karawang Dalam Menghadapi Permasalahan Kekerasan Anak dan Perempuan.

Penelitian ini berfokus pada efektivitas P2TP2A di daerah dalam menjalankan tugasnya serta apa saja yang menjadi kendala dan hambatan yang ditempuh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini melihat efektivitas P2TP2A di Karawang dalam menangani tindakan kekerasan perempuan belum efektif dikarenakan keterbatasan SDM, pegawai yang ditempatkan di pusat layanan statusnya adalah sukarelawan yang bekerja dengan sukarela dan tidak mendapat gaji. SDM yang sukarela merupakan SDM yang tidak menetap dan belum profesional dalam

memberikan layanan sehingga pelayanan yang diberikan kepada korban kekerasan atau klien belum maksimal. Selain itu faktor belum efektifnya layanan P2TP2A karena keterbatasan dana operasional.

2. Tuharea, dkk, 2020, penelitian berjudul Efektivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dalam Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Provinsi Maluku

Tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui efektivitas Dinas dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak, faktor penghambat dan model yang digunakan dalam penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Teknik wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Provinsi Maluku dalam menjalankan tugas penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak mengalami beberapa kendala, yaitu dimana penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak belum efektif. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya yang pada kenyataannya belum dapat memberikan perubahan yang berarti guna meningkatkan penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di Provinsi Maluku. Kendala lain yang cukup berarti, yaitu tidak berjalan dengan efektif dikarenakan sumber daya manusia aparatur masih terbatas baik jumlah maupun kualifikasinya. Selain itu juga terkendala dengan anggaran dan sarana prasarana yang belum memadai, dan belum adanya Peraturan Gubernur terkait

penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak, sehingga dalam penanganan kekerasan hanya mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak Korban Kekerasan di Maluku.

3. Wagisri dan Pusnita, 2022, penelitian berjudul Efektivitas Pelayanan Penanggulangan Kekerasan Anak pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kota Palembang

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan penanggulangan kekerasan anak oleh P2TP2A Kota Palembang. Desain penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, metode yang digunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian efektivitas pelayanan penanggulangan kekerasan anak oleh P2TP2A Kota Palembang belum efektif dikarenakan pencapaian tujuan lembaga masih belum tercapai secara maksimal. Dalam hal ini, peningkatan pelayanan tidak terlayani dengan baik akibat keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki seperti rumah aman dan ruang konsultasi korban belum tersedia. Demikian pula dengan integrasi dan tanggung jawab P2TP2A Palembang belum dapat sepenuhnya menyelesaikan kasus kekerasan terhadap anak, terutam kasus yang berat, sehingga masih meminta bantuan ke pihak lainnya. Adapun terkait adaptasi, strategi yang digunakan oleh P2TP2A Kota Palembang dalam mengurangi kekerasan terhadap anak masih kurang, karena kegiatan sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Anak belum bisa menjangkau keseluruhan daerah di Kota Palembang.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul dan Tahun	Teori yang Digunakan	Metode	Perbedaan
1	Fahririn	Efektivitas UPT P2TP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak) di Karawang Dalam Menghadapi Permasalahan Kekerasan Anak dan Perempuan, 2023	Efektivitas Program oleh Budiani 2007	Metode penelitian kualitatif	Berlokasi di Karawang
2	Carmilla Tuharea, dkk	Efektivitas Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak dan Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Provinsi Maluku, 2022	Ukuran Efektivitas Organisasi Duncan dalam Indrawijaya 2000	Metode penelitian kualitatif	Berlokasi di Provinsi Maluku
3	Wagisri dan Indah Puspita	Efektivitas Pelayanan Penanggulangan Kekerasan Anak pada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kota Palembang, 2022	Ukuran Efektivitas Organisasi Duncan	Metode penelitian kualitatif	a. Menggunakan objek penelitian penanggulangan kekerasan anak b. Berlokasi di Kota Palembang

Sumber : Hasil Studi Dokumentasi Peneliti 2024

Berdasarkan ketiga hasil penelitian terdahulu pelayanan penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak belum efektif karena keterbatasan dana operasional, SDM yang belum profesional, sarana dan prasarana yang belum memadai serta kegiatan sosialisasi belum maksimal. Novelty dalam penelitian pelayanan terpadu UPTD PPA Kota Bandung dalam menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak yang belum efektif karena SDM yang terbatas seperti kurangnya konselor, belum ada tenaga profesional bidang hukum/advokat serta belum ada pekerja sosial yang menghambat pemberian layanan profesional.

## **2.2 Teori yang Relevan dengan Penelitian**

Peneliti mengacu pada teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini. Berikut ini beberapa teori yang relevan yang dijadikan bahan acuan bagi peneliti.

### **2.2.1 Tinjauan Tentang Efektivitas**

Konsep efektivitas sesungguhnya merupakan suatu konsep yang luas mencakup berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi. Konsep efektivitas ini oleh para ahli belum ada keseragaman pandangan dan hal tersebut disebabkan karena sudut pandang yang dilakukan dengan pendekatan disiplin ilmu yang berbeda sehingga melahirkan konsep yang berbeda pula didalam pengukurannya.

#### **2.2.1.1 Ukuran Efektivitas**

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai atau tidaknya sesuai dengan apa yang telah direncanakan dibuatnya suatu program. Mengukur efektivitas atau tidaknya suatu organisasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menerapkannya. Apabila dilihat dari sudut produktivitas, maka seorang manajer yang memiliki peranan penting dalam memberikan sebuah pemahaman. (Yusni dkk, 2022)

Pendapat ini dikemukakan oleh Duncan dalam (Yusni dkk, 2022) mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan, yaitu keseluruhan upaya, pencapaian tujuan harus dipandang sebagai proses, pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkret.
2. Integrasi, merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk melaksanakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut prosedur dan sosialisasi.
3. Adaptasi, kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diartikan bahwa ukuran efektivitas yaitu mempunyai beberapa faktor yang sangat penting yaitu pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi dimana ketiga aspek tersebut sangatlah penting untuk menjalankan program untuk menjalankan hasil yang efektif.

Duncan yang dikutip Richard M. Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi”, mengatakan mengenai ukuran pencapaian tujuan efektivitas adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Hal ini didukung oleh Gibson dalam Erfan (2017) yang mengatakan bahwa suatu efektivitas dapat diukur dari kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Makmur dalam Erfan (2017) mengungkapkan bahwa tujuan yang tepat akan menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan

terutama yang berorientasi kepada jangka panjang. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu, sasaran yang merupakan target konkrit dan dasar hukum. (Erfan, 2017)

Menurut Nazaruddin dalam Erfan (2017), integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Emitai dalam Erfan (2017) menyatakan bahwa integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu prosedur dan proses sosialisasi. (Erfan, 2017)

Duncan dalam Steers menyatakan adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Shaun Tyson dan Tony dalam Erfan (2017) menyatakan bahwa adaptasi adalah kemampuan untuk menanggapi perubahan lingkungannya, kecakapan untuk membuat inovasi dan memecahkan masalah. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu, peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana. Hal ini diperjelas dengan yang diungkapkan oleh Gibson dalam Erfan (2017) bahwa salah satu indikator efektivitas adalah tersedianya sarana dan prasarana. (Erfan, 2017)

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pengukuran merupakan penilaian dalam arti tercapainya sasaran yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sasaran yang tersedia. Jelasnya bila sasaran atau tujuan telah

tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya adalah efektif. Jadi, apabila suatu tujuan atau sasaran itu tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, maka tidak efektif. Efektivitas merupakan fungsi dari manajemen, dimana dalam sebuah efektivitas diperlukan adanya prosedur, strategi, kebijaksanaan, program dan pedoman. Tercapainya tujuan itu adalah efektif sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap kepentingan bersama. (Yusni dkk, 2022)

Efektivitas layanan dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Bahwa tingkat efektivitas suatu program kerja atau layanan dapat diukur dengan tingkat keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap layanan, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. (Miftahuddin,2020)

## **2.2.2 Tinjauan Tentang Layanan**

### **2.2.2.1 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Layanan Terpadu**

Setiap orang berhak untuk bebas dari penyiksaan atau perlakuan yang merendahkan derajat martabat manusia. Perempuan dan anak kelompok rentan yang cenderung mengalami kekerasan sehingga perlu mendapatkan perlindungan, sedangkan perempuan dan anak yang mengalami kekerasan belum mendapatkan pelayanan yang memadai sehingga diperlukan pelayanan minimal yang dibutuhkan.

Berdasarkan peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010, diatur soal Standar Pelayanan Minimum (SPM) Bidang Layanan Terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan yang menjadi panduan bagi Pemerintah dan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan layanan terpadu bagi perempuan dan anak korban kekerasan. SPM ini bertujuan agar perempuan dan anak korban kekerasan mendapatkan layanan minimal yang dibutuhkan. SPM Bidang Layanan Terpadu Bagi Perempuan dan Anak Korban Kekerasan, meliputi layanan:

1. Penanganan pengaduan/laporan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak
2. Pelayanan kesehatan bagi perempuan dan anak korban kekerasan
3. Rehabilitasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan
4. Penegakan dan bantuan hukum bagi perempuan dan anak korban kekerasan
5. Pemulangan dan reintegrasi sosial bagi perempuan dan anak korban kekerasan

Penanganan pengaduan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan terpadu untuk menindaklanjuti laporan adanya tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak yang diajukan korban, keluarga atau masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang meliputi aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Rehabilitasi sosial adalah pelayanan yang ditujukan untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan seseorang yang

mengalami disfungsi sosial agar dapat melaksanakan fungsi sosialnya. Penegakan hukum adalah tindakan aparat yang diberikan oleh pendamping hukum dalam advokat untuk melakukan proses pendampingan saksi dan atau korban kekerasan terhadap perempuan dan anak yang sensitif gender. Pemulangan adalah upaya mengembalikan perempuan dan anak korban kekerasan dari luar negeri ke titik debarkasi/*entry point*, atau dari daerah penerima ke daerah asal. Reintegrasi sosial adalah upaya penyatuan kembali korban dengan pihak keluarga, keluarga pengganti, atau masyarakat yang dapat memberikan perlindungan dan pemenuhan kebutuhan bagi korban.

#### 2.2.2.2 Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolok ukur pelayanan berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini akan berfungsi sebagai acuan pelaksana dan pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya (Kriawahyu dkk, 2021).

Standar pelayanan juga diperlukan dalam upaya menilai efektivitas pelayanan dan mengukur kepuasan masyarakat saat mengakses pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara. Penilaian itu, kemudian bisa dijadikan landasan untuk memperbaiki kualitas pelayanan agar penyelenggaraannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur (Kriawahyu dkk, 2021).

Ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar pelayanan. Aneka komponen itu termaktub dalam Bab V UU 25/2209. Seluruh komponen

tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik:

#### 1. Persyaratan

Informasi ini harus jelas dan terang terpublikasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.

#### 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Ini adalah salah satu indikator yang acap kali ditanyakan pengguna pelayanan. Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas menggambarkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk memperoleh layanan.

Selain itu, bagan alur mesti sederhana, tidak berbelit, mudah dipahami dan gampang dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk *flowchart* yang dipampang di ruang layanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna pelayanan memperoleh kepastian dan kejelasan alur layanan.

### 3. Jangka Waktu Layanan

Merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui. Penyelenggara layanan harus memampang waktu layanan bagi pengguna layanan agar kepastian dan kejelasan layanan masyarakat bisa terjamin.

### 4. Biaya/Tarif

Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah. Pengguna acapkali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara layanan wajib memampang besaran biaya/tariff yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.

Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara Cuma-Cuma, penyelenggara wajib memampang kata “GRATIS” di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.

### 5. Produk Pelayanan

Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna bisa melihat seluruh produk pelayanan

yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksana layanan publik yang berkualitas dapat tercipta dan senantiasa terjaga.

#### 6. Sarana, Prasarana atau fasilitas

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya. Sarana antri diperlukan untuk menghindari berebut tempat antri dengan memberikan nomor antrian pada pengguna layanan yang datang terlebih dahulu.

#### 7. Evaluasi Kinerja Pelaksana (umpan balik dari pengguna layanan)

Ukuran sebuah penyelenggaraan pelayanan public yang baik adalah penilaian dari pengguna layanan. Dari pengguna layanan, penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan. Cara mendapatkan penilaian tersebut, salah satunya, melalui penyediaan sarana penilaian layanan publik dari pengguna. Sarana itu bisa berupa kotak kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam rupa layar sentuh. Poin pentingnya adalah masukan dari pengguna akan memperkaya opsi peningkatan layanan publik.

### **2.2.3 Tinjauan Tentang Kekerasan**

#### 2.2.3.1 Definisi Kekerasan

Masalah tindak kekerasan adalah suatu masalah sosial yang selalu menarik dan menuntut perhatian yang serius dari waktu ke waktu. Terlebih lagi, menurut asumsi umum serta beberapa hasil pengamatan dan penelitian berbagai pihak, terdapat kecenderungan perkembangan peningkatan dari bentuk dan jenis tindak

kekerasan tertentu, baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Berbicara tentang konsep dan pengertian tindak kekerasan itu sendiri, masih terdapat kesulitan dalam memberikan definisi yang tegas karena masih terdapat keterbatasan pengertian yang disetujui secara umum. Kekerasan juga memiliki arti yang berbeda-beda berdasarkan pendapat para ahli dan para sarjana yang berbeda (Taroreh dan Rabiatul, 2023)

Pengertian legal tindak kekerasan menurut SueTitus Reid sebagaimana dikutip Topo Santoso dan Eva Achjani Zulfa adalah:

Suatu aksi atau perbuatan yang didefinisikan secara hukum, kecuali jika unsur-unsur yang ditetapkan oleh hukum kriminal atau hukum pidana telah diajukan dan dibuktikan melalui suatu keraguan yang beralasan, bahwa seseorang tidak dapat dibebani tuduhan telah melakukan suatu aksi atau perbuatan yang dapat digolongkan sebagai tindak kekerasan (Safitriana dkk, 2020).

Dengan demikian tindak kekerasan adalah suatu perbuatan yang disengaja atau suatu bentuk aksi atau perbuatan yang merupakan kelalaian, yang semuanya merupakan pelanggaran atas hukum kriminal, yang dilakukan tanpa suatu pembelaan atau dasar kebenaran dan diberi sanksi oleh Negara sebagai suatu tindak pidanaberat atau tindak pelanggaran hukum yang ringan.

Kekerasan dalam Kamus Bahasa Indonesia diartikan sebagai perihal (yang bersifat, berciri) keras, perbuatan seseorang atau kelompok orang yang menyebabkan cedera atau matinya orang lain atau menyebabkan kerusakan fisik atau barang orang lain. Dari uraian di atas tampaklah bahwa batasan dan pengertian tentang tindak kekerasan yang diberikan adalah meliputi setiap aksi

atas perbuatan yang melanggar undang-undang hal ini adalah hukum pidana (Safitriana dkk, 2020).

#### 2.2.3.2 Kekerasan Terhadap Perempuan

Kekerasan terhadap perempuan adalah setiap perbuatan yang dikenakan pada seseorang semata-mata karena dia perempuan yang berakibat atau dapat menyebabkan kesengsaraan/penderitaan secara fisik, psikologis atau seksual. Termasuk juga ancaman perbuatan tertentu, pemaksaan atau perampasan kemerdekaan secara sewenang-wenang baik yang terjadi di muka umum maupun dalam kehidupan pribadi. (Pasalbesy, 2010)

Kekerasan terhadap perempuan dapat dikatakan sebagai pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) kepada perempuan, mengapa dikatakan demikian karena kekerasan terhadap perempuan memiliki dampak yang besar terhadap perempuan itu sendiri seperti mengurangi kepercayaan diri, menghambat perempuan dalam melakukan kegiatan sosial di masyarakat, mengganggu kesehatan dan peran perempuan dalam lingkup sosial, ekonomi, budaya dan fisik (Hikmah dalam Alhakim, 2021). Indonesia telah melakukan ratifikasi perjanjian internasional salah satunya adalah *Convention on the Elimination of All forms Discrimination Against Women/CEDAW* (Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Perempuan) dengan Undang-Undang No. 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi tersebut (Mahtumah dalam Alhakim, 2021).

Kekerasan yang terjadi pada kaum perempuan seringkali terjadi karena adanya ketimpangan atau ketidakadilan gender yang ada di masyarakat (Gracia dkk dalam Alhakim, 2021). Gender adalah pembagian peran antara laki-laki dan

perempuan yang dibuat oleh masyarakat melalui adat, tradisi, kebiasaan, pola asuh, pendidikan, untuk membedakan tugas dan peran sosial antara laki-laki dan perempuan. Ketimpangan gender merupakan perbedaan peran dan hak antara perempuan dan laki-laki di masyarakat dimana kedudukan perempuan dalam status dianggap lebih rendah dari laki-laki. Hak yang dimiliki laki-laki ini menjadikan perempuan sebagai kepunyaan milik laki-laki yang berhak diperlakukan bagaimanapun, tidak terkecuali dengan cara melakukan kekerasan (Alhakim, 2021).

Ketidakadilan gender (*subordinasi, marginalisasi, stereotip, burden*). Subordinasi, merupakan sebuah kondisi dimana kondisi tersebut menempatkan perempuan pada posisi yang lebih rendah dari laki-laki. Contoh, meskipun perempuan secara kuantitas lebih besar 50% dari penduduk Indonesia, namun pada kenyataannya posisi perempuan ditentukan dan dipimpin oleh laki-laki (Fadlurahman dalam Alhakim 2021). Marginalisasi, suatu proses peminggiran dari akses sumber daya atau pemiskinan yang dialami perempuan akibat perubahan gender di masyarakat, contoh: perempuan dianggap sebagai makhluk domestic dalam hal ini hanya diarahkan untuk menjadi pengurus rumah tangga. Stereotip, adalah suatu bentuk ketidakadilan budaya, yakni pemberian 'label' yang memojokkan kaum perempuan sehingga berakibat posisi dan kondisi perempuan, contoh, pelabelan kaum perempuan sebagai ibu rumah tangga (Alhakim, 2021)

Kekerasan yang terjadi pada perempuan ini tidak mudah diungkapkan hal tersebut karena adanya beberapa alasan, yaitu: pertama, kekerasan yang terjadi

terhadap perempuan dianggap sebagai masalah yang tidak perlu diungkapkan karena masalah tersebut tidak ada penyelesaiannya dan perempuan sebagai korban disalahkan (Sumirat, 2017). Kedua, lembaga pendamping perempuan yang mengalami kekerasan di Kantor Polisi, lembaga pemerintah dan non pemerintah belum bekerja secara optimal. Ketiga, sosialisasi mengenai kekerasan belum dilakukan secara menyeluruh di lapisan dan pembuat kebijakan sehingga belum ada tindakan yang efektif bagi perempuan yang mengalami kekerasan (Sumirat dalam Alhakim, 2021).

#### 2.2.3.3 Kekerasan Terhadap Anak

Dilihat dari aspek sosial psikologis, Adorno (dalam Azevedo & Viviane, 2008:21) menjelaskan bahwa: Kekerasan menunjukkan kemampuan sosial, cara hidup, meniru model-model tingkah laku yang ada dalam lingkungan sosialnya dan diaplikasikan dalam situasi khusus disuatu masa kehidupan seseorang. Selain kekerasan menunjukkan suatu kelas sosial, namun juga menunjukkan kualitas hubungan interpersonal. Hubungan interpersonal ini seperti hubungan suami dan istri, orang dewasa dan anak, bahkan kategori lain seperti seseorang dengan suatu benda. Kekerasan merupakan ancaman yang permanen karena mengakibatkan penindasan, pembatalan bahkan kematian. Bentuk kekerasan terhadap anak sebagai mana dikelompokkan oleh Adorno meliputi tindak: kekerasan interpersonal; penyalahgunaan kekuasaan orang tua dalam mengadakan hukuman dan tanggung jawab untuk menjaga anaknya; proses menjatuhkan korban yang berlangsung berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun; proses di mana korban dituduhkan dan dijadikan suatu objek; bentuk

pelanggaran hak-hak asasi anak dan remaja; dan setiap keluarga memiliki hak-hak privasi, sehingga banyak keluarga yang menutupi kekerasan tersebut di depan orang lain (Azevedo & Viviane, 2008: 22).

Unicef (2000) mengatakan pada dasarnya kekerasan terhadap anak dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu kekerasan fisik, psikologis, seksual dan ekonomi. Kekerasan fisik adalah setiap tindakan yang mengakibatkan atau mungkin mengakibatkan kerusakan atau sakit fisik seperti menampar, memukul, memutar lengan, menusuk, mencekik, membakar, menendang, ancaman dengan benda atau senjata dan pembunuhan. Kekerasan fisik dapat menyebabkan anak menjadi sakit, luka, kehilangan fungsi biologis, cedera, patah tulang, sakit kepala, keguguran, cacat, bahkan bunuh diri. Kekerasan psikologis meliputi perilaku yang ditujukan untuk mengintimidasi dan menganiaya, mengancam atau menyalahgunakan wewenang, membatasi keluar rumah, mengawasi, mengambil hak asuh anak-anak. Merusak benda-benda anak, mengisolasi, agresi verbal dan penghinaan konstan. Kekerasan seksual seperti aktifitas seks yang dipaksa melalui ancaman, intimidasi atau kekuatan fisik, memaksa perbuatan seksual yang tidak diinginkan. Kekerasan seksual dapat menyebabkan *sex disorder*, gangguan rahim, HIV/AIDS dan gangguan seksual lainnya. Kekerasan ekonomi meliputi tindakan seperti penolakan dana, penolakan untuk berkontribusi finansial, penolakan makan dan kebutuhan dasar, serta mengontrol akses ke perawatan kesehatan dan pekerjaan (Wiwid, 2016).

Kajian kekerasan terhadap anak, Terry E. Lawson menyebut ada empat bentuk kekerasan (*abuse*), yaitu kekerasan emosional, kekerasan verbal,

kekerasan fisik, dan kekerasan seksual. Kekerasan emosional terjadi dalam bentuk pengabaian/ pembiaran, terjadi ketika orang tua/pengasuh atau pelindung membiarkan seorang anak yang tengah meminta perhatian. Termasuk keinginan untuk dipeluk atau dilindungi ketika anak merasa dirinya ‘terancam’. Anak akan mengingat dan mengidentifikasi perilaku pengabaian/pembiaran yang berlangsung konsisten dan mengenalinya sebagai kekerasan emosional (dalam bentuk ekspresi kekecewaan atau pencarian perhatian, termasuk pelampiasan atau pembangunan hubungan baru dengan orang lain). Kekerasan verbal terjadi dalam bentuk serangan/tindakan lisan, berupa tekanan (perintah atau larangan) ketika anak melakukan tuntutan, atau penistaan (penyebutan bodoh, nakal, atau kata-kata yang tidak pantas untuk anak) (Wiwid, 2016).

## **2.2.4 Praktik Pekerjaan Sosial**

### **2.2.4.1 Pengertian Pekerjaan Sosial**

Siporin dalam (Adi Fahrudin, 2014) mendefinisikan pekerjaan sosial sebagai metode kelembagaan sosial untuk membantu orang mencegah dan memecahkan masalah-masalah sosial mereka, untuk memulihkan dan meningkatkan keberfungsian sosial mereka. Sedangkan, menurut Zastrow dalam (Suharto, 2009) pekerjaan sosial merupakan aktivitas profesional untuk menolong individu, kelompok dan masyarakat dalam meningkatkan atau memperbaiki kapasitas mereka agar berfungsi sosial dan menciptakan kondisi-kondisi masyarakat yang kondusif untuk mencapai tujuannya. Pekerjaan Sosial dalam intervensi terhadap masalah-masalah sosial diarahkan pada upaya

membantu dan menolong individu, keluarga, kelompok dan masyarakat agar dapat berfungsi sosial sesuai dengan status dan peranannya.

Berdasarkan uraian di atas, pekerjaan sosial merupakan suatu pelayanan profesional yang dapat ditujukan kepada individu, kelompok atau masyarakat yang dilaksanakan pada ilmu pengetahuan dan keterampilan sosial dalam relasi kemanusiaan yang bertujuan untuk membantu. Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang membantu meningkatkan keberfungsian sosial individu, keluarga, masyarakat dalam memecahkan masalah yang dihadapi guna meningkatkan kesejahteraan sosial.

#### 2.2.4.2 Tujuan Pekerjaan Sosial

Tujuan praktik pekerjaan sosial menurut NASW dalam (Adi Fahrudin, 2014) adalah.

1. Meningkatkan kemampuan-kemampuan orang untuk memecahkan masalah, mengatasi (coping) dan perkembangan.
2. Menghubungkan orang dengan sistem-sistem yang memberikan kepada mereka sumber-sumber, pelayanan-pelayanan dan kesempatan-kesempatan.
3. Memperbaiki keefektifan dan bekerjanya secara manusiawi dari sistem-sistem yang menyediakan orang dengan sumber-sumber dan pelayanan-pelayanan.
4. Mengembangkan dan memperbaiki kebijakan sosial.

Selain keempat tujuan itu (Charles Zastrow, 2017) juga menambahkan empat tujuan pekerjaan sosial sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan kesejahteraan manusia dan mengurangi kemiskinan, penindasan dan bentuk-bentuk ketidakadilan sosial lainnya.
- 2) Mengusahakan kebijakan, pelayanan, sumber-sumber melalui advokasi dan tindakan-tindakan sosial dan politik yang meningkatkan keadilan sosial dan ekonomi.
- 3) Mengembangkan dan menggunakan penelitian, pengetahuan dan keterampilan yang memajukan praktik pekerjaan sosial
- 4) Mengembangkan dan menerapkan praktik dalam konteks budaya yang bermacam-macam.

#### 2.2.4.3 Peranan Pekerja Sosial Terhadap Kelompok Rentan

Peran pekerja sosial di dalam masyarakat/badan/Lembaga/panti sosial menurut Bradford W. Sheafor dan Charles R. Horejsi sebagaimana yang dikutip oleh Edi Suharto (2019) sebagai fasilitator, mediator, pelindung, advokasi, perunding, inisiator, dan negosiator. Namun, dalam menjalankan perannya pekerja sosial memiliki peranan yang bervariasi sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

- 1) Tahap penyadaran dan pembentukan perilaku klien korban kekerasan terhadap perempuan dan anak termasuk pada tahap penerimaan. Pada tahapan tersebut, pekerja sosial memberikan motivasi kepada klien agar semangat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Terus-menerus berada di lingkungan yang tidak harmonis akan menimbulkan keterpurukan dan ketidakberdayaan. Maka, klien perlu membutuhkan intervensi bagi

dirinya baik pengetahuan maupun keterampilan. Kesadaran itulah yang menjadi fokus pada tahap pertama.

Pada tahap penyadaran inilah pekerja sosial berperan sebagai konselor, mediator, dan edukator. Pekerja sosial berperan sebagai konselor yaitu pekerja sosial melakukan konseling secara individu terhadap klien korban kekerasan. Pekerja sosial menjadi pendengar dan bersama klien menemukan solusi dari masalah tersebut. Konseling individu sering lebih efektif dibandingkan dengan konseling secara kelompok. Kedekatan antara pekerja sosial pun terjalin.

Komunikasi antar keduanya dapat berjalan secara timbal balik, karena pekerja sosial dapat lebih fokus pada suatu masalah yang dikonsultasikan oleh klien. Sebagai motivator, pekerja sosial memotivasi klien korban kekerasan agar semangat dan bangkit untuk melanjutkan hidup. Adanya motivasi yang diberikan, klien akan merasa bahwa ada yang memperhatikan. Sehingga, korban memiliki kesadaran untuk bangkit dan tidak Kembali lagi pada permasalahan yang lalu.

Peran pekerja sosial sebagai broker yaitu menghubungkan klien dengan Lembaga baik pemerintah maupun swasta dalam menangani klien. UPTD PPA, konselor, psikolog, dokter dan kepolisian. Melalui Lembaga terkait, pekerja sosial membantu menyelesaikan dengan menghubungkan klien dengan pihak-pihak yang berwenang pada bidangnya. Pekerja sosial berperan sebagai penghubung adalah membantu menyelesaikan konflik

diantara dua sistem atau lebih, menyelesaikan masalah antara klien dengan pelaku atau anggota keluarga, serta memperoleh hak-hak korban.

Guna mendukung proses penyadaran dan pembentukan perilaku, pekerja sosial berperan sebagai pelindung yaitu melindungi klien korban kekerasan baik dalam hal permasalahan, identitas, maupun keberadaan klien. Adanya perlindungan tersebut, korban merasa nyaman untuk mengutarakan masalah yang dialami terlepas dari beban dan merasa kerahasiaan masalahnya terjamin oleh pekerja sosial.

- 2) Tahap pemberdayaan yang kedua yaitu transformasi kemampuan, dimana pekerja sosial membantu klien untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan. Pekerja sosial sebagai mediator diharapkan mampu menjembatani klien dengan pihak-pihak yang akan mendukung proses belajar klien.

Pekerja sosial sebagai edukator yaitu memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan agar menjadi individu yang lebih baik. Bentuk kegiatan yang dilakukan yaitu melalui bimbingan fisik, mental, sosial, dan keterampilan. Seluruh kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kognitif, afektif dan psikomotorik korban.

- 3) Tahap pemberdayaan yang ketiga yaitu pengayaan atau peningkatan kemampuan intelektual dan keterampilan klien korban kekerasan. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui kegiatan *Achievement Motivation Training* (AMT), Pelatihan Belajar Kerja (PBK). Pekerja sosial mendampingi klien dalam mengenali diri mereka. Misalnya pada saat

diskusi, klien diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dan menyimpulkan apa yang ada pada diri mereka secara individu atau kelompok.

Peranan sebagai fasilitasi dilakukan untuk membantu klien berpartisipasi, berkontribusi, mengikuti keterampilan, dan menyimpulkan apa yang telah dicapai oleh klien yang disesuaikan dengan kebutuhan dan masalah yang dihadapi. Pekerja sosial memiliki peran penting dan terlibat langsung dalam proses pemberdayaan klien korban kekerasan. Peranan yang dimunculkan berbeda-beda sesuai dengan masalah yang dihadapi. Tujuan adanya keterlibatan pekerja sosial, yaitu membantu klien untuk meningkatkan aspek kognitif, afektif dan psikomotorik sehingga mampu menjalankan fungsi sosialnya masyarakat.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Adapun gambaran atau kerangka berpikir dari penelitian ini adalah :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

*Sumber: Peneliti Tahun 2024*

