

Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dalam Menangani Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Provinsi Riau (Studi Kasus Kota Pekanbaru)

Syawaluddin Nasution

Dr. Tuti Khairani, S. Sos, M. Si

Program studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Telp/fax
(0761) 63277

Kontak person

syawalnst89@gmail.com

081275857311

ABSTRACT

Syawaluddin Nasution 0701112689, Performance Integrated Services Center of Women and Children (P2TP2A) in efforts to protect children in the province of Riau (Pekanbaru City Case Study). Supervisor: Dr. Tuti Khairani, S. Sos, M. Si.

Integrated Service center and Women Empowerment and Child Protection (P2TP2A) is one form of vehicle services for disabled women and children in the fulfillment of information and Needs in the Field of Education, Health, Economics, Law, Protection and Countermeasures follow-Violence against Women and Trade and the Son. Center for Integrated Women Empowerment ministry and children (P2TP2A) is a platform OSS covers preventive maintenance, preparation, and maintenance of integrated services for victims includes health rehabilitation service, sisosial rehabilitation, social reintegration and legal assistance as well as monitoring and evaluation. Cases of violence experienced by women and children is still relatively little is reported, however, realized that the amount of sacrifice which is like an iceberg phenomenon that appears kepermukaan slight amount that is there. As to which is the purpose of this study was to find out how the performance of Integrated Service center Women Empowerment and Child (P2TP2A) in child protection efforts in the province of Riau (Pekanbaru City Case Study) and the factors which influence the performance.

The researchers use theoretical concepts are theoretical concepts Saduwasistiono performance: productivity, responsibilitas. As for the factors affecting the performance of the theory researchers use Hariandja: quantity of work, quality of work, job knowledge, team collaboration and creativity. This study uses qualitative research methods to the study of descriptive data. In data collection, researchers using interview and observation techniques. With respect to the purpose of qualitative research, the most important in the sampling procedure is how to determine the key informants (key informants) or specific social situations according to information overload research focus. To select the sample (key informants or social situations) should be done intentionally (purposive sampling).

Results of this study show that the performance of Integrated Service center Women Empowerment and Child (P2TP2A) in child protection efforts in the province of Riau (Pekanbaru City Case Study) is not running optimally. In addition, there are factors of quantity and kreatifita ssehingga employment impact on the performance of Integrated Service center Women Empowerment and Child (P2TP2A) in child protection efforts in the province of Riau (Pekanbaru City Case Study) in providing good service to the community.

Keywords: Performance, Productivity, Responsibilitas.

PENDAHULUAN

Anak adalah amanah dan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa harus dijaga karena dalam dirinya melekat harkat, martabat dan hak-hak sebagai manusia yang harus di junjung tinggi. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, anak adalah masa depan bangsa dan generasi penerus cita-cita bangsa, sehingga setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, berpartisipasi serta berhak atas perlindungan dari tindak kekerasan dan diskriminasi serta hak sipil dan kebebasan. Disebutkan dalam Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 bahwa “fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara.” Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan. Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Dengan adanya jaminan dalam Undang-Undang Dasar 1945 tersebut dapat diartikan bahwa anak dianggap belum memiliki kemampuan untuk berdiri sendiri baik secara rohani, jasmani maupun sosial.

Usaha perlindungan terhadap anak telah cukup lama dibicarakan baik di Indonesia maupun di dunia internasional. Sejak tahun lima puluhan perhatian ke arah terwujudnya peradilan anak telah timbul dimana-mana. Perhatian mengenai masalah perlindungan anak ini tidak akan pernah berhenti, karena disamping merupakan masalah universal juga karena dunia ini akan selalu diisi oleh anak-anak. Sepanjang dunia tidak sepi dari anak-anak, selama itu pula masalah anak akan selalu dibicarakan. Di Indonesia secara sosiologis perhatian terhadap anak-anak telah mulai ada sejak adanya berbagai pertemuan ilmiah yang diselenggarakan, baik oleh pemerintah maupun badan-badan sosial, seperti Yayasan Pra Yuwana dan Wisma Permadi Siwi yang pada akhirnya telah mendorong pemerintah untuk menerbitkan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak yang secara khusus mengatur tentang hak-hak anak.

Kesejahteraan Anak menurut ketentuan Pasal 1 butir 1 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan anak yang dapat menjamin pertumbuhan dan perkembangannya dengan wajar, baik secara rohani, jasmani maupun sosial. Adapun kesejahteraan anak itu sendiri menurut Arif Gosita adalah : “Hak asasi anak yang harus diusahakan bersama. Pelaksanaan pengadaan kesejahteraan bergantung pada partisipasi yang baik antara obyek dan subyek dalam usaha pengadaan kesejahteraan anak tersebut. Setiap peserta bertanggung jawab atas pengadaan kesejahteraan anak. Ini berarti bahwa setiap anggota masyarakat dan pemerintah (yang berwajib) berkewajiban ikut serta dalam pengadaan kesejahteraan anak dalam suatu masyarakat yang merata akan

membawa akibat yang baik pada keamanan dan stabilitas suatu masyarakat, yang selanjutnya akan mempengaruhi pembangunan yang sedang diusahakan dalam masyarakat tersebut. Oleh karena itu usaha pengadaan kesejahteraan anak sebagai segi perlindungan anak mutlak harus dikembangkan”.

Elemen dasar pertama dari pemerintahan daerah adalah urusan daerah yaitu kewenangan daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang diserahkan ke daerah berdasarkan pengaturan dalam Undang-undang nomor 32 tahun 2004. Dalam pasal 11 ayat 1 UU nomor 32 tahun 2004 ada tiga kriteria yang dipakai dalam membagi urusan pemerintahan yaitu : eksternalitas, akuntabilitas dan efisiensi. Berdasarkan kriteria tersebut akan tersusun pembagian kewenangan yang jelas antara tingkat pemerintahan (Pusat, Provinsi, dan Kabupaten/Kota) dari setiap bidang atau sektor pemerintahan.

Sebagaimana tertera dalam buku “Grand Strategy Implementasi” terdapat urusan wajib pemerintahan, urusan wajib tersebut adalah :

1. Pendidikan
2. Kesehatan
3. Lingkungan hidup
4. Pekerjaan umum
5. Penataan ruang
6. Perencanaan pembangunan
7. Perumahan
8. Kepemudaan dan olahraga
9. Penanaman modal
10. Koperasi dan usaha kecil menengah
11. Kependudukan dan catatan sipil
12. Ketenagakerjaan
13. Ketahanan pangan
14. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
15. Keluarga berencana dan keluarga sejahtera
16. Perhubungan
17. Komunikasi dan informatika
18. Pertanahan
19. Kesatuan bangsa dan politik dalam negeri
20. Otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian, dan persandian
21. Pembedayaan masyarakat dan desa
22. Sosial
23. Kebudayaan
24. Statistik
25. Kearsipan
26. Perpustakaan

Dari 26 urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan jelas terlihat pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak merupakan urutan ke 14 dari urusan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah pusat sampai pemerintah daerah.

Seiring dengan perkembangan zaman, perlindungan terhadap anak semakin dituntut pelaksanaannya. Perkembangan teknologi dan budaya yang terjadi dewasa ini telah memunculkan beberapa efek positif dan negatif dalam kehidupan

masyarakat Indonesia. Efek atau dampak positif dari perkembangan teknologi dan budaya adalah semakin canggihnya teknologi yang ada pada saat ini, sedangkan efek negatifnya adalah adanya pergaulan bebas dan semakin meningkatnya kejahatan seks yang terjadi, khususnya yang menimpa anak-anak.

Data kasus kekerasan terhadap perempuan, anak dan korban Trafficking di Kota Pekanbaru selama kurun waktu tahun 2010 sd 2012, dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel I.1
DATA KASUS KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK YANG
DITANGANI

NO	JENIS KASUS	2010	2011	2012
1	PELECEHAN SEKSUAL	2	8	3
2	KEKERASAN FISIK	1	1	2
3	PEMERKOSAAN	2	4	5
4	ABH	0	5	10
5	PENGANIAYAAN	0	2	6
6	TRAFFICKING	0	3	6
JUMLAH		5	23	32

(Sumber: P2TP2A Propinsi Riau)

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat diketahui banyaknya kasus-kasus di seputar perlindungan perempuan dan anak, maka Pemerintah Propinsi Riau khususnya Kota Pekanbaru mempunyai komitmen yang kuat untuk melindungi rakyatnya dari praktek yang tidak bertanggung jawab serta berupaya untuk mencegahnya dengan berbagai program dan kebijakan, mengingat akibat yang ditimbulkan akan merusak masa depan generasi bangsa yang seharusnya menjadi potensi untuk pembangunan daerah.

Oleh karena itu, Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Propinsi Riau yang di bentuk melalui Keputusan Gubernur Riau nomor : 65/KPPS/I/2011 Tentang Pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau.

Pusat Pelayanan Terpadu Dan Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak (P2TP2A) merupakan salah satu bentuk wahana pelayanan bagi perempuan dan anak dalam upaya pemenuhan informasi dan Kebutuhan di Bidang Pendidikan, Kesehatan, Ekonomi, Hukum, Perlindungan dan Penanggulangan tindak Kekerasan serta Perdagangan terhadap Perempuan dan Anak.

Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan anak (P2TP2A) merupakan wadah penyelenggaraan pelayanan terpadu meliputi pencegahan, penyediaan, dan penyelenggaraan layanan terpadu bagi korban meliputi pelayanan

rehabilitasi kesehatan, rehabilitasi sosial, reintegrasi sosial dan bantuan hukum serta pemantau dan evaluasi.

Berdasarkan dasar hukum pelaksanaan perlindungan anak di Indonesia, mengacu kepada peraturan perundang-undangan nasional dan internasional. Dasar hukum nasional yang utama adalah Undang-Undang No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak, yang berisi antara lain tentang definisi anak, tujuan perlindungan anak, hak-hak anak, kewajiban Negara, masyarakat dan keluarga.

Berdasarkan undang-undang No 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak, penulis memperoleh kesan kebijakan tersebut kurang berjalan. Dapat dilihat dari gejala-gejala di sertai data dari hasil survey penulis yaitu ;

1. Banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang Undang-Undang No.23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.
2. Tindak kekerasan terhadap perempuan dan anak masih banyak yang belum terungkap, karena masih minimnya kemauan masyarakat untuk melaporkan tindak kekerasan yang dialaminya disebabkan mereka beranggapan bahwa urusan intern tidak perlu dicampuri pihak lain.
3. Belum adanya shelter, adalah tempat penampungan bagi korban, proses pemberdayaan korban selama berada dalam shelter yaitu korban mendapatkan konseling dari dokter, psikolog, alim ulama dan dilibatkan dalam rangka proses penyembuhan dari trauma selama proses penyelesaian kasusnya selesai.

Herbert A. Simon (1990:3) dalam Harbani Pasolong mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Sedangkan Leonard D. White dalam Inu Kencana Syafiiie dkk. (1999) dalam Harbani Pasolong mendefinisikan administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Menurut Dwight Waldo (1971) dalam Harbani Pasolong mendefinisikan administrasi adalah suatu daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Dimock & Dimock (1992:20) dalam Harbani Pasolong mengatakan bahwa suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Administrasi juga mementingkan aspek-aspek konkrit dari metode-metode dan prosedur-prosedur manajemen.

Selanjutnya S. P. Siagian (2004:2) dalam Harbani Pasolong mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan The Liang Gie dalam Harbani Pasolong(1993: 9) mendefinisikan administrasi adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Chandler & Plano dalam Keban (2004:3), mengatakan bahwa administrasi public adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler & Planomenjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dalam ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur "*public affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu

bertujuan untuk memecahkan masalah public melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Desentralisasi, Soenobo Wirjosoegito memberikan definisi sebagai berikut: “Desentralisasi adalah penyerahan wewenang oleh badan-badan umum yang lebih tinggi kepada badan-badan umum yang lebih rendah untuk secara mandiri dan berdasarkan pertimbangan kepentingannya sendiri mengambil keputusan pengaturan dan pemerintahan, serta struktur wewenang yang terjadi dari itu”.

Selanjutnya DWP. Ruitter mengungkapkan bahwa menurut pendapat umum desentralisasi terjadi dalam 2 (dua) bentuk, yaitu desentralisasi teritorial dan fungsional, yang dijabarkan sebagai berikut: “Desentralisasi teritorial adalah memberi kepada kelompok yang mempunyai batas-batas teritorial suatu organisasi tersendiri, dengan demikian memberi kemungkinan suatu kebijakan sendiri dalam sistem keseluruhan pemerintahan. Sedangkan desentralisasi fungsional adalah memberi kepada suatu kelompok yang terpisah secara fungsional suatu organisasi sendiri, dengan demikian memberi kemungkinan akan suatu kebijakan sendiri dalam rangka sistem pemerintahan”.

Berkaitan dengan desentralisasi teritorial dan fungsional, C.W. Van Der Pot dalam bukunya yang berjudul *Handboek van Nederlandse Staatsrecht*, berpendapat: “Desentralisasi akan didapat apabila kewenangan mengatur dan mengurus penyelenggaraan pemerintah tidak semata-mata dilakukan oleh pemerintah pusat (*central government*), melainkan juga oleh kesatuan-kesatuan pemerintah yang lebih rendah yang mandiri (*zelfanding*), bersifat otonomi (teritorial dan fungsional)”.

Dengan demikian, sistem desentralisasi mengandung makna pengakuan penentu kebijaksanaan pemerintah terhadap potensi dan kemampuan daerah dengan melibatkan wakil-wakil rakyat di daerah dengan menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan, dengan melatih diri menggunakan hak yang seimbang dengan kewajiban masyarakat yang demokratis.

Menurut Saduwasistiono (2002 : 45, 48) bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi, indikator kinerja adalah variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan, dan indikator kinerja adalah:

1. Produktivitas

Menurut John Soeprianto yang dikutip oleh Okta Rukmana (2010 : 38) sebagai perbandingan antara hasil – hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan atau perbandingan jumlah produksi (*out put*) dengan sumber daya yang digunakan (*input*).

2. Kualitas pelayanan

Menurut Dermawan Wibisono (2006 : 95) mengatakan kualitas pelayanan memiliki lima dimensi antara lain:

- a. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang akurat
- b. *Assurance*: yaitu mengetahui dan menghormati karyawan serta memberikan kepercayaan dan kenyamanan
- c. *Emphaty*, yaitu merupakan kepedulian, perhatian yang individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan
- d. *Tangibles*, yaitu wujud fisik peralatan, fasilitas, karyawan, dan sarana komunikasi.

3. Responsibilitas

Responsibilitas yaitu kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas, mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Robert Reinow dalam buku *Introduction to Government*, mengatakan bahwa ada 2 (dua) alasan pokok dari kebijaksanaan membentuk pemerintahan di daerah. *Pertama*, membangun kebiasaan agar rakyat memutuskan sendiri sebagian kepentingannya yang berkaitan langsung dengan mereka. *Kedua*, memberi kesempatan kepada masing-masing komunitas yang mempunyai tuntutan yang bermacam-macam untuk membuat aturan-aturan dan programnya sendiri. Menurut Bagir Manan, dasar-dasar hubungan antara pusat dan daerah dalam kerangka desentralisasi ada 4 (empat) macam, yaitu:

1. Dasar-dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara.
2. Dasar pemeliharaan dan pengembangan prinsip-prinsip pemerintahan asli.
3. Dasar kebhinekaan.
4. Dasar negara hukum.

METODE

Penelitian ini merupakan suatu bentuk penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif (*qualitative research*). Jenis penelitian ini mempunyai ciri-ciri antara lain setting yang aktual, peneliti adalah instrumen kunci, data bersifat deskriptif, menekankan kepada proses, analisis datanya bersifat induktif, dan *meaning* (pemaknaan) tiap *even* merupakan perhatian yang esensial dalam penelitian kualitatif. Dasar pertimbangan memilih penelitian kualitatif adalah: (1) data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat; (2) dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat; (3) dapat membimbing untuk memperoleh penemuan yang tidak diduga sebelumnya dan, (4) dapat melangkah lebih jauh dari praduga dan kerangka kerja awal.

Pemilihan desain kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data yang dikumpulkan lebih banyak berupa kata atau gambar daripada data dalam wujud angka-angka. Pendekatan yang kualitatif berakar dari data, dan teori berkaitan dengan pendekatan tersebut diartikan sebagai aturan dan kaidah untuk menjelaskan proposisi yang dapat diformulasikan secara deskriptif ataupun proporsional.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah peristiwa-peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan termasuk perilaku dan sikap subyek/aktor yang diteliti. Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka peneliti mengumpulkan data atau informasi dari informan kunci (*key informan*). Selanjutnya dalam mengumpulkan data atau informasi yang dibutuhkan, penelitian ini menggunakan teknik "*purposive sampling*", yaitu pemilihan

berkantor di kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat perlindungan anak dan keluarga berencana. Belum lagi mobil operasional hingga rumah singgah yang belum tersedia. Sarana memang menjadi faktor pendukung dalam memberikan pelayanan, khususnya terhadap kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak yang memerlukan banyak sarana seperti kantor, tempat rehabilitasi, rumah singgah, mobil operasional dan lain-lain.

2. Responsivitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas menggambarkan langsung kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut tidak baik. Responsivitas yang baik dapat dilihat dari kriteria berikut:

- a. Adanya program-program kerja pelayanan publik yang relevan dengan kebutuhan korban/masyarakat
- b. Adanya sosialisasi terhadap masyarakat sebagai sasaran program

Beberapa kriteria responsivitas yang belum berjalan dengan baik, seperti program – program dari Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak sudah relevan dengan kebutuhan korban/masyarakat, akan tetapi program ini belum sepenuhnya diimplementasikan di lapangan. Selain itu, penanganan terhadap korban/masyarakat masih perlu adanya peningkatan, melihat saat ini sosialisasi itu masih kurang.

SIMPULAN

Berdasarkan perumusan masalah penelitian yaitu bagaimana Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dalam menangani Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Provinsi Riau (Studi Kasus Kota Pekanbaru) maka peneliti menyimpulkan bahwa kinerja P2TP2A Provinsi Riau dalam menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak Dari segi Produktivitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak belum memiliki produktivitas yang baik. Hal itu terlihat dari ketersediaan pegawai Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak masih belum sebanding dengan jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk menangani kasus yang ada. Jumlah pegawai hanya berjumlah 25 orang sementara kasus kekerasan semakin meningkat, jadi dibutuhkan jumlah pegawai lebih daripada itu. Dari segi sarana dan prasarana Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak juga (mobil operasional, rumah singgah, dan kantor) belum memilikinya.

Dari segi Responsivitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak masih kurang baik. Hal ini dapat terlihat dari sosialisasi yang masih belum efektif yang dilakukan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak terhadap masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dalam Menangani Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Provinsi Riau (Studi Kasus Kota Pekanbaru) antara lain Kuantitas Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan, Pengetahuan Kerja, Kerjasama Tim, Kreativitas.

Demi meningkatkan kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dalam Menangani Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Provinsi Riau (Studi Kasus Kota Pekanbaru) hendaknya Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dalam Menangani Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak di Provinsi Riau (Studi Kasus Kota Pekanbaru), menambah kuantitas sumber daya manusia pegawai agar dapat meningkatkan produktivitas kerja, meningkatkan responsiveness bisa melakukan sosialisasi yang lebih intensif tentang program dan kegiatan kepada segenap lapisan masyarakat dengan harapan masyarakat yang menjadi korban akan meningkat. Untuk kreatifitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dapat melakukan pelatihan-pelatihan atau seminar untuk meningkatkan kualitas pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Gosifa. Arif, 1993. *Masalah Korban Kejahatan*. Akademi pressindo. Jakarta
- Joni, M. dan Zulchaina Z. Tanamas, 1995. *Aspek Hukum Perlindungan Anak dalam Perspektif Konvensi Hak Anak*. Citra Aditya Bakti. Bandung
- Lubis, Huseini, Martani. *Teori Organisasi*. 2002. Pusat Antar Ilmu- Ilmu Sosial Universitas Indonesia
- Khairul Muluk, M.R, 2007. *Desentralisasi & Pemerintahan Daerah*. Bayu Media Publishing. Malang
- Kencana, Inu. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Manullang. M, 2005. *Dasar - Dasar Manajemen*. UGM Press
- Saduwastiono. 2002. *Penyelenggara Pemerintah Daerah*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Siagian, Sondang P, 2003. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta. Jakarta
- Simanjuntak, Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. LPEE: Jakarta
- Singarimbun, Masri, 2000. *Metode Penelitian Survei Lp3es*. Jakarta
- Sjamsuddin, Sjamsiar, 2006. *Dasar- Dasar & Teori Administrasi*. Agritek YPN Malang
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Alfabeta. Bandung
- Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. PT Raja Grafindo: Jakarta

Sumber Lain:

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007
Buku Pedoman Grand Strategy Implementasi Otonomi Daerah
Panduan Pemantapan dan Pengembangan P2TP2A