



EFEKTIVITAS PELAYANAN KORBAN KEKERASAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK MELALUI PROGRAM BUNGA TANJUNG DI RSUD TARAKAN JAKARTA

Abigail Putri^{a1}, Ananta Prathama^{b2}

^aProgram Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

^bProgram Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
¹abigailputri4@gmail.com; ²prathama.ananta@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 28-08-2022

Disetujui: 06-09-2022

Dipublikasikan: 28-09-2022

Kata Kunci:

1. Efektivitas
2. Kekerasan
3. Pelayanan

Keywords:

1. Effectiveness
2. Violence
3. Service

ABSTRAK

Abstrak: Tingginya angka kekerasan terhadap perempuan dan anak membuat pemerintah berupaya membentuk kebijakan serta pelayanan public dalam menunjang keamanan bagi perempuan dan anak. Dalam hal ini RSUD Tarakan sebagai unit pelayanan public di bidang kesehatan membentuk inovasi program Bunga Tanjung sebagai Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) dalam melayani korban kekerasan terhadap perempuan dan anak yang berkolaborasi dengan P2TP2A serta Kepolisian dalam memberikan pelayanan secara komprehensif dari pelayanan medis, psikososial, dan konseling hukum. Program Bunga Tanjung berhasil masuk kedalam TOP 45 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta ikut mewakili Indonesia dalam Kompetisi United Nation Public Service Awards (UNPSA) tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program Bunga Tanjung dalam memberikan pelayanan secara komprehensif kepada korban kekerasan. Metode yang digunakan pada penelitian adalah metode kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Bunga Tanjung sudah berjalan efektif berdasarkan 3 indikator efektivitas program menurut Duncan yaitu pencapaian tujuan, integrase dan adaptasi. Bunga Tanjung mampu memberikan pelayanan yang komprehensif dan terjalin *one stop service* dalam memberikan pelayanan medis, pendampingan piskosial, hingga konseling hukum. Namun, kurangnya komunikasi yang dibangun kepada masyarakat sebagai target pengguna layanan sehingga kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan program.

Abstract: The high number of violence against women and children makes the government seek to form policies and public services to support security for women and children. In this case, Tarakan Hospital as a public service unit in the health sector formed the Bunga Tanjung program innovation as an Integrated Service Center in serving victims of violence against women and children in collaboration with P2TP2A and the Police in providing comprehensive services from medical, psychosocial, and social services. legal counselling. The Bunga Tanjung program has successfully entered the TOP 45 Public Service Innovations in 2020 organized by the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform as well as representing Indonesia in the 2021 United Nation Public Service Awards (UNPSA) Competition. This study aims to determine the effectiveness of the Bunga Tanjung program in provide comprehensive services to victims of violence. The method used in this study is a qualitative method and data collection techniques using interviews, observation, and documentation. The results showed that the Bunga Tanjung program has been running effectively based on 3 indicators of program effectiveness according to Duncan namely goal achievement, integration, and adaptation. Bunga Tanjung is able to provide comprehensive and one-stop services in providing medical services, psychosocial assistance, and legal counseling. However, the lack of communication that was built to the community as the target user of the service resulted in a lack of public knowledge about the existence of the program.

PENDAHULUAN

Kekerasan (violence) menurut Bagong (2000) dalam (Andini, 2019) adalah penggunaan kekuatan fisik dan kekuasaan, ancaman atau tindakan terhadap diri sendiri, individu atau kelompok yang mengakibatkan kemungkinan besar memar/trauma, kematian, kerugian psikologis, kelainan perkembangan atau perampasan hak. Kekerasan dapat terjadi pada siapa saja, namun pada umumnya kekerasan dilakukan oleh satu orang atau sekelompok orang yang memiliki kekuasaan atau kekuatan yang lebih besar. Kekuasaan dan kekuatan yang tidak seimbang menyebabkan adanya kesenjangan dan ketidakadilan yang mana hal ini sering kali menimpa perempuan dan anak sebagai kelompok rentan dan tak terlindungi. Hal ini didukung dengan sistem nilai yang mempercayai bahwa laki-laki sebagai superior yang dianggap sebagai kontrol utama di dalam masyarakat baik secara sosial, psikologi, ekonomi, dan politik bahkan termasuk di dalamnya institusi pernikahan yang menyebabkan perempuan diletakkan pada posisi subordinat atau inferior (Sakina & A., 2017). Sehingga perempuan dan anak sebagai kelompok subordinat selalu dalam keadaan penuh resiko serta rentan terhadap bahaya. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Pasal 5 ayat 3 tentang Hak Asasi Manusia (HAM) menyebutkan perempuan dan anak termasuk kedalam kelompok rentan, kelompok rentan sebagaimana dimaksud diantaranya perempuan, anak, fakir miskin, orang lansia dan penyandang cacat.

Maraknya kasus kekerasan pada perempuan dan anak merupakan satu dari sekian masalah yang dihadapi negara. Negara memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan bagi warga negaranya, sehingga negara melalui pemerintahannya bertanggungjawab dalam menjamin keselamatan dan keamanan bagi warga negaranya. Sesuai dengan amanat pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan pasal-pasal dalam UUD tersebut dinyatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Demikian pula dengan hak atas rasa aman dan bebas dari segala bentuk kekerasan. Sehingga, merupakan kewajiban melakukan upaya dalam memberikan pelayanan bagi kelompok rentan khususnya dalam kasus ini adalah perempuan dan anak yang kerap kali menjadi korban kekerasan. Di Indonesia jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak tergolong tinggi khususnya pada tahun 2021 yang mengalami lonjakan.

Tabel 1
Jumlah Korban Kasus Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak

No	Tahun	Jumlah Korban Kasus Kekerasan terhadap Anak (KtA)	Jumlah Korban Kasus Kekerasan terhadap Perempuan (KtP)
1.	2019	12.285	8.947
2.	2020	12.245	8.763
3.	2021	15.972	10.368

Sumber: Data Simfoni PPA (diolah kembali oleh penulis, 2022)

Dapat dilihat pada tabel 1.1 terjadi peningkatan secara signifikan pada tahun 2021 yaitu meningkat sebanyak 1.605 perempuan dan 3.727 anak yang menjadi korban kekerasan. Bentuk kekerasan yang sering terjadi dan menimbulkan korban dikalangan perempuan yang tertuang dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga diantaranya, (a) kekerasan emosional; (b) kekerasan fisik; (c) kekerasan seksual; (d) kekerasan ekonomi berupa penelantaran dan terbatasnya hak dalam finansial secara tidak wajar. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak menyebutkan, bahwa kekerasan adalah setiap perbuatan terhadap Anak yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, psikis, seksual, dan/atau penelantaran, termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum.

Gambar. 1

Grafik Angka Kekerasan terhadap Perempuan (Ktp) Berdasarkan Data Provinsi



Sumber: Catatan Tahunan KOMNAS Perempuan 2021

Terkait tingginya angka kasus kekerasan perempuan dan anak di Indonesia, DKI Jakarta merupakan penyumbang angka tertinggi. Berdasarkan Data Catatan Tahunan KOMNAS Perempuan 2021 sepanjang tahun 2020 Kota Jakarta memiliki kasus kekerasan perempuan tertinggi di Indonesia sebanyak 2.461 yang disusul oleh Jawa Barat sebanyak 1.011 dan Jawa Timur sebanyak 687. Dalam menanggapi tingginya kasus kekerasan perempuan dan anak di DKI Jakarta, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengambil peran dalam upaya perlindungan bagi perempuan dan anak dengan menetapkan regulasi pada Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No.8 Tahun 2011 tentang Perlindungan Perempuan dan Anak dari Tindak Kekerasan demi mewujudkan pembangunan kota yang setara serta aman bagi perempuan dan anak. Selain itu, Pemerintah Provinsi telah menetapkan Kebijakan Strategis Daerah ke-13 berupa Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Perempuan dan Anak. Berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan, RSUD Tarakan sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan berinisiatif meluncurkan inovasi program pelayanan Bunga Tanjung. Bunga Tanjung merupakan Pusat Pelayanan Terpadu Kekerasan Perempuan dan Anak yang memberikan layanan baik dari segi kesehatan hingga konseling hukum bagi korban kekerasan perempuan dan anak secara komprehensif dengan melibatkan seluruh tenaga medis dan

penunjang medis yang tersedia di RSUD Tarakan. Inovasi yang dibentuk oleh pihak RSUD Tarakan ini berhasil masuk kedalam TOP 45 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2020 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta ikut mewakili Indonesia dalam Kompetisi United Nation Public Service Awards (UNPSA) tahun 2021. Pelayanan yang dibuat oleh RSUD Tarakan merupakan yang pertama di rumah sakit Indonesia.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari (Rahma Kartika & Hardjati, 2022) menyatakan bahwa efektif atau tidaknya suatu program bergantung pada target sasaran yang memahami keberadaan program dan bagaimana cara mendapatkan pelayanan dari program tersebut. Sedangkan menurut penelitian terdahulu oleh (Ludding et al., 2021) yang menguraikan bahwa penghambat keefektifan sebuah program adalah kurangnya koordinasi lintas sector serta infrastruktur yang kurang dalam penanganan terhadap pengguna layanan. Perempuan dan anak korban kekerasan memerlukan pendampingan dan perawatan yang mampu membantu mereka dalam menyelesaikan masalah, sehingga diperlukan program pelayanan yang efektif dalam menangani permasalahan tersebut. Seperti yang diutarakan oleh Kurniawan dalam (Amalia, 2020) efektivitas adalah kemampuan suatu organisasi dalam melaksanakan kewajiban dan kapasitasnya tanpa penekanan. Keefektifan sebuah program menjadi indikator keberhasilan dari tujuan program yang diselenggarakan. Menurut Duncan dalam (Steers, 1985) efektivitas merujuk pada; adaptasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya dalam kesesuaian pelaksanaan program, integrasi tingkat kemampuan komunikasi serta sosialisasi, dan upaya dalam pencapaian tujuan. Bunga Tanjung hadir sebagai program yang diharapkan mampu menaungi para korban kekerasan terhadap perempuan dan anak memiliki tujuan yaitu memberikan pelayanan yang komprehensif baik dari segi perawatan, pendampingan, hingga konseling hukum untuk mengembalikan kepercayaan diri korban dalam berinteraksi di tengah masyarakat. Bunga Tanjung merupakan program pusat pelayanan terpadu atau One Stop Service dalam penanganan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak yang mampu menangani keperluan korban secara komprehensif baik dari segi fisik, psikis, serta hukum yang bekerjasama dengan P2TP2A serta Kepolisian. Segi integrasi juga memperhatikan kemampuan organisasi dalam melakukan sosialisasi kepada target sasaran mengingat efektif atau tidaknya sebuah program dinilai dari bagaimana kemampuan organisasi mencapai sasaran yang telah ditetapkan, jika hasil semakin mendekati sasaran maka semakin tinggi efektivitasnya. Begitu juga tantangan yang dihadapi Bunga Tanjung dengan melihat kondisi para korban yang sukar untuk memberikan runtutan kejadian yang dialami serta malu untuk melapor karena masih adanya stigma bahwa kasus kekerasan merupakan sebuah aib sehingga Bunga Tanjung perlu memberikan jaminan dan kepastian bahwa kerahasiaan terjaga 100 persen begitu juga dengan sarana dan prasarana yang membutuhkan ruang yang memisahkan korban dengan pelaku karena tidak jarang pelaku dan korban datang bersama-sama sehingga diperlukan fasilitas yang mampu menjamin keamanan dan kenyamanan korban sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas program Bunga Tanjung dalam pelayanan korban kekerasan terhadap perempuan dan anak di RSUD

Tarakan berdasarkan teori indikator efektivitas menurut Duncan dalam (Steers, 1985) dengan 3 indikator yaotu; pencapaian tujuan, integrase, dan adaptasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2019) metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, dan suatu data yang mengandung makna. Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada dr.Boge Priyo Nugroho Sp.FM sebagai kepala koordinator Bunga Tanjung, Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) DKI Jakarta, Pihak Kepolisian, dan pengguna layanan Bunga Tanjung. Data sekunder diperoleh melalui dokumen yang telah dipublikasikan berkaitan dengan topik penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman.

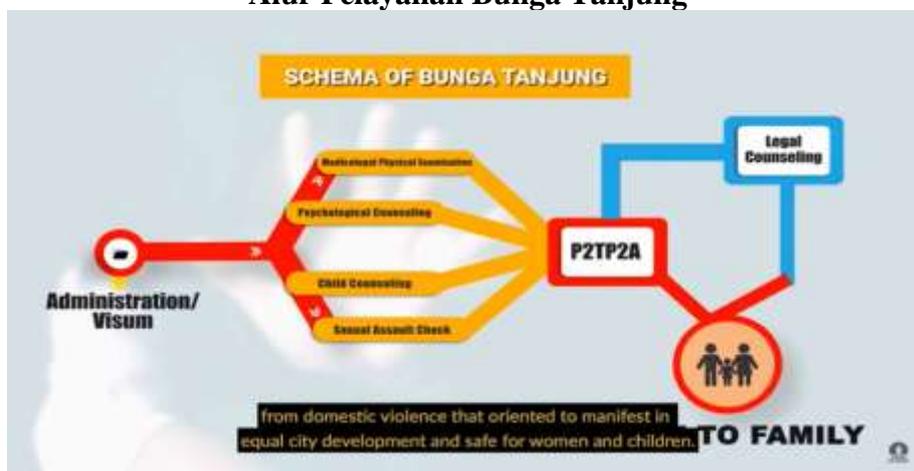
HASIL DAN PEMBAHASAN

Bunga Tanjung merupakan program pertama yang ada di rumah sakit di Indonesia yang memberikan pelayanan yang komprehensif dari segi medis, psikososial, serta konseling hukum yang bekerjasama dengan P2TPA serta Polda Metro Jaya. Efektivitas program Bunga Tanjung dapat dijelaskan melalui 3 indikator efektivitas program menurut Duncan dalam (Steers, 1985), yaitu:

Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya dalam mencapai tujuan dipandang sebagai suatu proses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penetapan alur pelayanan serta kualitas pelayanan yang diberikan telah terlaksana dengan baik secara komprehensif dan *one stop service*. Pelayanan *one stop service* dalam program Bunga Tanjung ini terkait dengan pelayanan perawatan medis, pendampingan psikososial, dan konseling hukum.

Gambar 2
Alur Pelayanan Bunga Tanjung



Sumber: Youtube Pemprov DKI Jakarta, 2021

Pengguna layanan dapat datang sendiri ke RSUD Tarakan lalu dilakukan triase atau pemeriksaan awal di Instalasi Gawat Darurat (IGD) untuk menentukan pasien kritis, semi kritis, atau non kritis dan mengindikasikan adanya kekerasan yang terjadi, bila pasien non kritis akan segera dibawa ke Bunga Tanjung untuk dilakukan pendekatan kepada korban dan mengetahui kebutuhan korban setelah pelayanan medis di IGD telah selesai. Apabila pasien memerlukan pendampingan psikososial lebih dalam dan memerlukan rumah aman maka akan dilanjutkan dengan pihak P2TP2A, begitu juga dengan pasien yang ingin melanjutkan kasus kekerasan ke ranah hukum maka akan bersama dengan pihak kepolisian dalam konsultasi hukum. Pelayanan yang diberikan kepada korban kekerasan tidak dipungut biaya, program Bunga Tanjung dibiayai oleh Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) DKI Jakarta dengan syarat korban kekerasan ber-KTP Jakarta atau kejadian kekerasan berlangsung di Jakarta. Dalam upaya mencapai tujuan, program Bunga Tanjung juga memudahkan masyarakat dalam melaporkan kejadian dengan bekerjasama melalui call center Jakarta Siaga 112 serta Ambulans Siaga Darurat untuk melayani penjemputan korban kekerasan.

Kualitas menurut (Faulina RF et al., 2020) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas program yang diberikan dapat dilihat melalui bagaimana pemberi layanan mampu melakukan pendekatan kepada korban untuk dapat membantu korban dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh korban serta mampu memberikan waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan korban hingga tuntas. Dalam hal ini, Bunga Tanjung melakukan pendekatan untuk memberikan motivasi serta edukasi kepada korban untuk menindaklanjuti kasus ke ranah hukum dengan pihak kepolisian dan pendampingan berkelanjutan dengan P2TP2A apabila diperlukan. Dalam hal waktu, pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan korban sehingga tidak memiliki penetapan waktu. Namun, dalam segi menerima laporan baik oleh pihak P2TP2A dan kepolisian menerima laporan selama 24 jam, begitu juga dengan pihak rumah sakit yang mampu menerima pasien untuk perawatan kondisi medis di IGD selama 24 jam. Dalam mengeluarkan surat visum, sebagai bentuk kerjasama pihak rumah sakit dengan kepolisian guna sebagai bukti di pengadilan, maka pihak RSUD Tarakan berkomitmen mampu mengeluarkan surat visum selama 2 hari kerja.

Hasil wawancara mendalam kepada pengguna layanan Bunga Tanjung, menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Korban merasa lebih terlindungi dan memiliki kawan, dan dari segi waktu pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan korban. Berdasarkan wawancara kepada ketiga pengguna layanan Bunga Tanjung, telah menerima layanan lebih dari 2 tahun, bahkan satu diantaranya telah menerima layanan selama 4 tahun, dan dapat melakukan konsultasi ringan secara online kepada dr.Boge. Kendala yang terjadi selama proses pelayanan berupa sikap serta konsistensi korban dalam menerima layanan sehingga pelayanan yang dirasakan tidak sampai tuntas. Sikap pasien yang tertutup dalam menceritakan kejadian yang dialami sehingga menghambat proses pihak kepolisian dalam mengidentifikasi pelaku dan banyak ditemukan korban kekerasan yang tidak ingin melanjutkan proses layanan ke ranah hukum karena pelaku merupakan kerabat dekat atau keluarga korban. Menurut (Sakina &

A., 2017) Sikap tertutup korban juga didukung dengan adanya nilai yang terbentuk di masyarakat bahwa kejadian kekerasan merupakan sebuah aib yang memalukan sehingga takut untuk melaporkan atau menceritakan kejadian, oleh karena itu dibutuhkan metode pendekatan kepada korban kekerasan.

Integrasi

Integrasi meliputi komunikasi dan sosialisasi. Komunikasi adalah proses pemindahan pesan dari pemberi pesan kepada penerima pesan, yang didalamnya memuat konsep, proses, serta tujuan yang dipahami dalam membangun sebuah komunikasi yang baik. Bunga Tanjung merupakan program kolaborasi antara instansi yang berbeda diantaranya RSUD Tarakan, P2TP2A, serta Polda Metro Jaya yang memiliki peran serta fungsi yang berbeda untuk mencapai tujuan bersama dalam memberikan pelayanan optimal kepada korban kekerasan. Kolaborasi yang terjalin disepakati melalui nota kesepahaman atau *Memorandum of Understanding* (MoU) yang didalamnya dimuat pembagian peran serta fungsi dari ketiga instansi. Pihak rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan berkewajiban dalam pemulihan medis, memberikan pelayanan visum, menyediakan pelayanan medis dan dukungan untuk mengurangi dampak dan cedera lebih lanjut, menyediakan sistem rujukan baik secara vertical maupun horizontal, menyediakan tenaga medis yang memiliki keahlian di bidang kesehatan dalam melayani anak dan perempuan korban kekerasan, serta menyiapkan fasilitas sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu, dan menjaga kerahasiaan dan privasi korban. Pihak P2TP2A memiliki kewajiban melakukan pendampingan sesuai dengan kebutuhan korban, memberikan edukasi dan motivasi kepada korban kekerasan, melakukan pendekatan dan komunikasi yang ringan kepada korban kekerasan, memberikan perlindungan kepada korban kekerasan berupa layanan pendampingan atau rumah aman. Pihak kepolisian memiliki kewajiban melakukan investigasi terhadap kasus kekerasan yang terjadi, pengawasan dan pemeriksaan terhadap korban kekerasan, mengidentifikasi pelaku korban kekerasan, serta menindak pelaku kekerasan sebagai upaya perlindungan terhadap korban. Dalam hal ini, rumah sakit sebagai tempat Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) memberikan pelimpahan kepada Kepolisian dan P2TP2A setelah mengidentifikasi keadaan pasien, mengetahui apakah layanan yang dibutuhkan oleh pasien begitu juga sebaliknya demi mengoptimalkan pelayanan yang komprehensif serta *one stop service*. Komunikasi yang terjalin sudah berjalan dengan baik, dibuktikan dengan adanya pelimpahan dalam menangi korban.

Tabel 2
Jumlah Kasus yang Dilayani Bunga Tanjung

Tahun	Jumlah Kasus
2019	60
2020	85
2021	174

Sumber: Data Laporan Bunga Tanjung RSUD Tarakan, 2021

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan jumlah kasus yang berhasil ditangani oleh Bunga Tanjung. Kasus yang diterima Bunga Tanjung 80% diantar oleh pihak kepolisian didominasi oleh Kepolisian Resor Jakarta Barat dan Jakarta Utara, 10% melalui P2TP2A, dan lainnya korban datang sendiri. Faktor utama

dalam pelimpahan adalah jarak. Hal ini sebagai pertimbangan untuk memudahkan korban dalam menjangkau pelayanan medis yang memerlukan pemeriksaan rutin.

Sosialisasi merupakan pemindaian ide atau gagasan kepada individu maupun kelompok. menurut Untoro (2010:357) dalam (Novianti, 2019) tujuan utama sosialisasi adalah untuk membentuk kepribadian seseorang yang diwujudkan dalam bentuk; memberikan keterampilan dan pengetahuan, penyesuaian diri dengan lingkungan, dan pengenalan terhadap norma atau aturan yang ada. Hasil penelitian menunjukkan telah terjalin proses pemindaian informasi kepada puskesmas dan rumah sakit lainnya untuk mengembangkan program serupa Bunga Tanjung agar semakin luas jangkauan dalam melayani perempuan dan anak sebagai korban kekerasan. Inovasi Bunga Tanjung RSUD Tarakan sebagai program pioneer di rumah sakit Indonesia telah melakukan *sharing knowledge* kepada 10 rumah sakit dan puskesmas, dilakukan juga diluar DKI Jakarta seperti Cirebon bahkan Papua Barat untuk menjalankan pusat pelayanan terpadu seperti mekanisme yang dilaksanakan oleh RSUD Tarakan.

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan masih kurangnya sosialisasi serta komunikasi yang dibangun kepada masyarakat sebagai sasaran program sehingga masih banyak yang belum mengetahui keberadaan program Bunga Tanjung. Kurangnya ketersediaan informasi mengenai Bunga Tanjung yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga korban yang datang sendiri ke Bunga Tanjung masih terbilang sedikit dikarenakan ketidaktahuan terhadap keberadaan program. Masih banyak kekhawatiran masyarakat khususnya perempuan dan anak sebagai korban kekerasan yang belum terjawab melalui informasi yang tersedia seperti syarat dalam mendapatkan pelayanan dan biaya pelayanan serta bagaimana alur dalam menerima pelayanan.

Adaptasi

Adaptasi untuk menilai kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Salah satunya adalah sarana dan prasarana yang memadai untuk melakukan proses pendekatan terhadap pengguna layanan. Menurut Moenir (2010:119) dalam (Rachman & Djumiarti, 2018) sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses dalam upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan mencapai tujuan yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hal mendasar yang dibutuhkan oleh seorang korban kekerasan adalah dukungan, keaman dan keselamatan, sehingga diperlukan tempat yang dapat menunjang kenyamanan dan keamanan korban kekerasan.

Gambar.3
Lokasi Bunga Tanjung



sumber: dokumentasi peneliti, 2022

Gambar 2 adalah gambaran lokasi Bunga Tanjung. Bunga Tanjung berada di loby utama RSUD Tarakan Jakarta. Di dalam ruangan Bunga Tanjung terdapat 5 kamar yang bersekat dan terpisah dibagi sesuai dengan jenis pelayanan yang ada. Tersedia 5 jenis ruangan diantaranya; ruang pemeriksaan visum, ruang konseling hukum, ruang bermain anak, ruang pemeriksaan seksual dan fisik medikolegal, serta ruang konseling psikososial. Ruangan yang tersedia diperuntukan untuk membantu korban dalam mendapatkan layanan dengan pihak Kepolisian dan P2TP2A. Dalam menyesuaikan sarana dan prasarana dengan kebutuhan para korban kekerasan juga disediakan pintu darurat di Bunga Tanjung yang diperuntukkan salah satunya untuk melindungi korban sebagai pintu keluar karena tak jarang korban datang bersama dengan pelaku ke rumah sakit. Selain itu tersedia kelengkapan alat-alat medis yang memadai dalam memberikan proses pelayanan, serta kelengkapan fasilitas pelayanan medis di RSUD Tarakan sebagai rumah sakit.

Hasil wawancara kepada pengguna layanan di Bunga Tanjung menunjukkan kepuasan terhadap kelengkapan fasilitas medis di RSUD Tarakan. Hal ini didukung karena RSUD Tarakan termasuk rumah sakit Tipe A sehingga memiliki keunggulan dalam kelengkapan pelayanan medis. Tersedianya berbagai poli untuk menerima rujukan dari Bunga Tanjung dalam menangani kesehatan para korban kekerasan sebagai pengguna layanan. Selain faktor kelengkapan pelayanan medis, dalam menyesuaikan kebutuhan dengan pengguna layana maka harus disesuaikan dengan ketersediaan tenaga kerja dan kompetensi tenaga kerja. Pada program Bunga Tanjung, perilaku para petugas medis, pihak P2TP2A, serta Kepolisian menjadi salah satu penentu dalam keberhasilan atau gagalnya program. Hal ini disebabkan output yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan merupakan faktor yang berpengaruh dalam program Bunga Tanjung. Tenaga kerja yang tersedia cukup memadai dalam menangani jumlah kasus yang diterima, walaupun tidak sebanding antara jumlah tenaga kerja dengan jumlah kasus yang ditangani melihat waktu pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan pasien. Terdapat dokter forensik yang menjadi kepala koordinator program Bunga Tanjung serta Petugas IGD sebagai pihak awal yang beretemu dengan pasien dan mengidentifikasi keadaan pasien, begitu juga dengan para petugas medis serta petugas bagian

informasi yang memberikan arahan mengenai alur serta persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di Bunga Tanjung sehingga tidak membingungkan bagi pasien, karena tak jarang pasien datang sendiri ke rumah sakit bukan rujukan dari P2TP2A ataupun kepolisian. Setiap poli yang ada di rumah sakit juga telah terkoordinasi dengan baik sehingga apabila terdapat pasien yang terindikasi korban kekerasan akan segera di rujuk ke Bunga Tanjung begitu juga apabila pasien memerlukan perawatan medis di poli lain maka akan diarahkan untuk mendapatkan pelayanan di poli.

PENUTUP

Bunga Tanjung merupakan program pertama yang dimiliki rumah sakit di Indonesia yang memberikan pelayanan yang komprehensif yang bekerjasama dengan P2TP2A serta Kepolisian. Inovasi yang dibentuk oleh RSUD Tarakan sudah berjalan dengan efektif berdasarkan teori indikator efektivitas program menurut Duncan dalam (Steers, 1985), yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Upaya atau proses dalam mencapai tujuan program melalui alur pelayanan yang sederhana serta pengguna layanan mendapatkan seluruh proses layanan dengan gratis dengan syarat KTP Jakarta atau kejadian berlangsung di Jakarta, dalam penetapan waktu pelayanan disesuaikan dengan pengguna layanan dan memberikan komitmen yang pasti dalam menerbitkan surta visum dengan waktu 2 hari. Komunikasi yang terjalin antara P2TP2A serta Polda Metro Jaya dibentuk melalui nota kesepahaman atau Memorandum of Understanding (MoU) yang di dalamnya dimuat hak dan kewajiban ketiga instansi sehingga proses pelayanan lebih terarah dan mampu menangani kebutuhan korban dari segi pelayanan medis, psikososial, dan konseling hukum. Dalam memberikan perubahan nyata dengan adanya program Bunga Tanjung, pihak rumah sakit telah melakukan sosialisasi kepada rumah sakit dan puskesmas lainnya untuk melakukan program serupa dengan tujuan semakin luas masyarakat yang dapat merasakan kebermanfaatannya program. Dalam hal adaptasi, sarana dan prasarana yang diberikan telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan untuk mengoptimalkan pendekatan serta keamanan dan kenyamanan pengguna layanan, tersedia juga pintu darurat yang berfungsi untuk melindungi korban kekerasan sebagai pengguna layanan karena tidak jarang datang bersamaan dengan pelaku kekerasan. Sehingga dengan tercapainya ketiga indikator efektivitas maka dapat dikatakan bahwa program Bunga Tanjung di RSUD Tarakan sudah efektif.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, saran yang dapat disampaikan adalah melakukan kerjasama dengan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau organisasi masyarakat lainnya yang bergerak dalam pemberdayaan perempuan dan anak untuk memperluas jangkauan pelayanan dan melakukan sosialisasi keberadaan program kepada masyarakat sebagai bentuk pencerahan mengenai masalah kekerasan terhadap perempuan dan anak melalui promosi kesehatan di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, F. R. (2020). Efektivitas Inovasi One Day Service Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabanan. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 121–144. <https://ejournal.warmadewa.id/index.php/public-inspiration/article/view/3014>
- Andini, T. M. (2019). Identifikasi Kejadian Kekerasan Pada Anak Di Kota Malang. *Jurnal Perempuan Dan Anak*, 2(1), 13. <https://doi.org/10.22219/jpa.v2i1.5636>
- Faulina RF, N., Hardianto, W. T., & Purwatiningsih, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Untuk

- Mewujudkan Good Corporate Governance (Studi Inovasi Program O-Ranger Di Pt. Pos Persero Kota Malang). *Reformasi*, 10(2), 209–216. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1908>
- Ludding, J., Setiawati, B., & Usman, J. (2021). Efektivitas Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Di Kabupaten Enrekang. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 3(2), 162–169. <https://doi.org/10.26618/jppm.v3i2.6581>
- Novianti, T. (2019). Sosialisasi Program Kartu Identitas Anak Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(3). <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2817/pdf>
- Rachman, A., & Djumiarti, T. (2018). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP di TPKD DISPENDUKAPIL Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *UNDIP E-Journal Systems (UEJS)*, 1(December), 1–6.
- Rahma Kartika, R., & Hardjati, S. (2022). Efektivitas Program Permakanan Bagi Penyandang Disabilitas Miskin Kelurahan Darmo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *Anterior Journal*, 22(1), 131–140. <https://doi.org/10.33084/anterior.vxix.xxx>
- Sakina, A. I., & A., D. H. S. (2017). Menyoroti Budaya Patriarki Di Indonesia. *Share: Social Work Journal*, 7(1), 71. <https://doi.org/10.24198/share.v7i1.13820>
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi. Terjemahan oleh Magdalena Jamin*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta. <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>