

ANALISA KAPABILITAS DINAMIS PADA PUSAT PELAYANAN TERPADU KEKERASAN PEREMPUAN DAN ANAK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN DKI JAKARTA

Dini Gandini Purbaningrum¹, Nida Handayani², Sokhivah³

Universitas Muhammadiyah Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia^{1,2,3}

E-mail: dini.gandini@umj.ac.id

ABSTRAK

*Pemerintah DKI Jakarta memiliki Kebijakan Strategis Daerah nomor 13 yakni Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Perempuan dan Anak. Realisasi kebijakan tersebut melalui Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan yang menciptakan inovasi Bunga Tanjung, merupakan sebuah Pusat Pelayanan Kesehatan yang difokuskan pada perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan. Pusat ini dikelola secara holistik oleh staf medis dan pendukung medis dari RSUD Tarakan, yang bekerjasama dengan pihak Kepolisian serta unit UPT Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A). Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis kapabilitas dinamis pada penyelenggaraan Pusat Pelayanan Kesehatan bagi korban kekerasan terhadap perempuan dan anak dalam kerangka Dynamic Governance yang dikemukakan Neo dan Chen (2007) yaitu *thinking ahead, thinking again, thinking across*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penentuan informan penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kapabilitas *thinking ahead* sudah dimiliki oleh pengelola PPT Bunga Tanjung, ditunjukkan dengan beberapa kegiatan yang dilakukan untuk mengantisipasi tantangan dimasa depan. Namun masih perlu perbaikan pada kapabilitas *thinking again*, yakni perlu ada sistematisasi dan instrumen yang terukur dan berkala agar umpan balik dari pengguna layanan bisa diketahui, sebagai bahan untuk tindak lanjut dalam menyusun strategi baru. Kapabilitas *thinking across* sudah dijalankan dengan melakukan benchmarking ke pelayanan serupa bernama Sunflower di Korea Selatan, dan melakukan adopsi dan juga penyesuaian dari pelayanan disana.*

Kata Kunci: *Dynamic Governance, Kapabilitas Dinamis, Pelayanan Publik, Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak.*

ABSTRACT

The Jakarta Provincial Government has Strategic Regional Policy number 13, focusing on Preventing and Addressing Violence against Women and Children. The

policy's implementation occurs through the Tarakan Regional General Hospital (RSUD), which established the Bunga Tanjung innovation—a Health Service Center dedicated to women and children who are victims of violence. This center is managed comprehensively by medical staff and support personnel from RSUD Tarakan, collaborating with the Police and the Integrated Service Center for Women and Children Empowerment (P2TP2A). This research aims to understand and analyze the dynamic capabilities in managing the Health Service Center for victims of violence against women and children within the framework of Dynamic Governance proposed by Neo and Chen (2007), namely thinking ahead, thinking again, and thinking across. This research uses a descriptive qualitative approach. Determining the informants for this research used the Purposive Sampling Technique. The data collection method used interviews, observation and documentation. Data analysis techniques include: data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research findings indicate that the thinking ahead capability is possessed by the administrators of PPT Bunga Tanjung, evident in several proactive initiatives to anticipate future challenges. However, there is still a need for improvement in the thinking again capability, requiring structured and periodic instruments to capture user feedback for formulating new strategies. The thinking across capability is practiced through benchmarking with a similar service called Sunflower in South Korea, adopting and adjusting services based on their model.

Keywords: *Dynamic Governance, Dynamic Capabilities, Public Services, Violence against Women and Children.*

PENDAHULUAN

Salah satu isu dunia yang masih sangat relevan saat ini adalah terkait kekerasan terhadap perempuan dan anak. Kekerasan terhadap perempuan salah satunya terjadi dikarenakan masih rendahnya tingkat kesetaraan gender. Kesetaraan gender sendiri merupakan tujuan kelima dari *Sustainable Development Goals* (SDGs) atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TBP) yang digagas oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) untuk bisa terwujud pada 2030.

Tanggung jawab dunia serta nasional adalah mewujudkan TPB/SDGs sebagai bentuk daya menjadikan masyarakat sejahtera. Sinergi kebijakan

perencanaan amat diperlukan baik ditingkat nasional, propinsi juga kabupaten/ kota, hal tersebut dalam rangka mencapai target TPB/ SDGs. (Bapenas, 2020)

Menurut data dari Komnas Perempuan, tahun 2021 menjadi tahun tertinggi sepanjang 10 tahun kebelakang untuk jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan. Pada 2021, jumlah kasus kekerasan mencapai 338.496 kasus, sedangkan pada 2020 mencatat 226.062 kasus. (Madrim, 2022)

Dikutip dari catatan tahunan kekerasan terhadap perempuan tahun 2021 yang dikeluarkan oleh komnas perempuan, provinsi yang mengalami kenaikan data kasus yaitu DKI Jakarta dari 2.222

kasus menjadi 2.462 kasus. (Komisi Nasional Perempuan, 2021)

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberikan perhatian besar terhadap permasalahan kesetaraan gender, khususnya terkait kekerasan kepada perempuan, diwujudkan dalam Kebijakan Strategis Daerah nomor 13 tentang Perlindungan dan Pencegahan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak, juga Perda Nomor 8 tahun 2011 tentang perlindungan perempuan dan anak dari tindakan kekerasan yang berorientasi dalam rangka menciptakan pembangunan kota yang adil serta ramah perempuan dan anak. Dalam rangka mewujudkan Kebijakan Strategis Daerah ke-13, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan DKI Jakarta mengembangkan inovasi bernama Bunga Tanjung, yaitu Pusat Pelayanan Kesehatan khusus untuk perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan. Pusat Pelayanan Kesehatan ini dikelola secara menyeluruh oleh tim medis dan tenaga pendukung medis yang ada di RSUD Tarakan yang bekerja sama dengan Kepolisian dan unit UPT Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A). Kolaborasi ini bertujuan untuk menyediakan penanganan trauma bagi korban secara komprehensif dan berkelanjutan. Adapun yang ditangani oleh Pusat Pelayanan Terpadu Kekerasan Perempuan dan Anak Bunga Tanjung adalah korban dari kasus kekerasan dalam rumah tangga (KDRT)

atau juga kekerasan dalam komunitas, antara lain :

Kasus	
Pemukulan	Pencabulan
Penganiayaan	Rudapaksa
Pelecehan seksual	Pedhofil

Seiring perkembangan zaman, perubahan terjadi sangat cepat dan drastis seperti terjadinya pandemi global COVID 19. Dalam menanggapi perubahan yang drastic dan tidak pasti, layanan publik yang terbiasa beroperasi dalam sistem yang rutin, dapat diprediksi dan diatur, mendadak harus mengerahkan pemikiran cepat, kreatif serta inovasi cepat dalam pemberian layanan, terutama di bidang-bidang penting seperti pelayanan kesehatan. Memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat dengan menyederhanakan birokrasi dengan memprioritaskan kecepatan dan kelincahan. (Hawari et al., 2023).

Kepelikan persoalan yang dihadapi oleh pemerintahan di sejumlah negara saat ini, menunjukkan bahwa pemerintahan yang baik dan kebijakan yang baik saja tidak cukup. Tantangan utama saat ini adalah *“dynamic, cut across many decisions, involve the need for continuous learning, and rest on effective and rapid implementation* (Rahmatunnisa, 2019)

Pembelajaran berkelanjutan, adaptasi yang dinamis dan perubahan inovatif diperlukan agar penyelenggara pelayanan dapat merespon perubahan dunia di era globalisasi, dan disrupsi. Ketika lembaga berhadapan dengan

beragam lingkungan yang berubah dan desakan sosial yang semakin meningkat, manajemen dinamis menjadi solusinya agar organisasi dapat beradaptasi dan mempertahankan efektivitas dan eksistensinya. (Pajri, 2018).

Di Indonesia arah kebijakan dan strategi bidang aparatur negara pada RPJMN 2020 – 2024 terkait reformasi birokrasi dan tata kelola, salah satu arah kebijakannya adalah penataan kelembagaan dan proses bisnis dengan salah satu strateginya yakni penataan kelembagaan instansi pemerintah (Republik Indonesia, 2020).

Mengutip Porter dalam (Neo & Chen, 2007) daya saing sebuah negara tidak lagi berdasarkan pada keuntungan dari faktor statistik tetapi pada “menyediakan lingkungan dimana perusahaan dapat beroperasi secara produktif dan terus menerus berinovasi dan meningkatkan cara mereka bersaing ke tingkat yang lebih canggih, sehingga memungkinkan peningkatan produktivitas” Pusat Pelayanan Terpadu (PPT Bunga Tanjung) dalam perjalanannya telah masuk 45 besar inovasi pelayanan publik dari KemenPAN RB pada tahun 2020. Ditahun 2021 ikut mewakili Propinsi DKI Jakarta mengikuti *United Nations Public Service Awards* (UNPSA). Tahun 2022 masuk 15 besar masuk inovasi terpuji dari KemenPANRB. Namun demikian penting kiranya melihat pelayanan di PPT Bunga Tanjung dalam kerangka *Dynamic*

Governance, dalam penelitian ini terkait Kapabilitas Dinamis yang ada dalam pengelolaan PPT Bunga Tanjung, agar dapat terus berkelanjutan dan memberi dampak maksimal terhadap penanganan korban kekerasan perempuan dan anak.

KAJIAN PUSTAKA

Dynamic Governance

Governance primarily involves the systems and obligations that oversee the exercise of authority, decision-making, and the coordination and direction of strategies within organizations, encompassing countries, businesses, specific sectors, or projects. (Luna et al., 2014) dapat diartikan tata kelola utamanya adalah terkait dengan mekanisme dan tanggung jawab yang melaluinya wewenang dijalankan, keputusan dibuat, dan strategi dikoordinasikan dan diarahkan pada organisasi, baik itu negara, perusahaan, sektor tertentu, atau proyek.

Salah satu pendekatan dalam tata kelola pemerintahan adalah *Dynamic Governance*. *Dynamic Governance* adalah ide tentang bagaimana kebijakan, lembaga, dan kerangka kerja yang sudah ditetapkan dapat menyesuaikan diri dengan ketidakpastian serta cepatnya perubahan dalam lingkungan, sehingga kebijakan, lembaga, dan kerangka kerja tersebut tetap sesuai serta berhasil dalam mencapai tujuan jangka panjang masyarakat.. (Neo & Chen, 2007)

Dalam konsep *Dynamic Governance* terdiri atas dua aspek utama, budaya dan

kapabilitas. Kapabilitas dinamis yang harus dimiliki pemerintah adalah *thinking ahead* (berpikir ke depan) berfikir ke depan adalah tentang merencanakan masa mendatang yang akan mendorong lembaga pemerintah untuk mengevaluasi kebijakan dan strategi yang ada, memperbaiki sasaran serta tujuan, dan mengembangkan gagasan-gagasan kebijakan yang baru untuk mempersiapkan diri menghadapi masa depan. Selanjutnya *thinking again* (mengkaji ulang) Merujuk kepada peristiwa yang telah terjadi, hal ini melibatkan penggunaan data, informasi baru, pengukuran atau standar yang telah ditetapkan, masalah-masalah yang mungkin menjadi warisan dari suatu kebijakan atau program, serta tanggapan atau umpan balik yang diterima, dan *thinking across*, dengan memperoleh pengetahuan dari pengalaman dan pandangan lain dalam mengelola negara atau pemerintahan, diperoleh gagasan dan perspektif baru yang dapat mendorong inovasi dalam meningkatkan kebijakan, strategi, dan program untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Neo & Chen, 2007).

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik menurut UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 : kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pasal 1, ayat 1).

Perangkat penyelenggaraan kebijakan administrasi negara menjadi salah satu konsekuensi logis dari berkembangnya paham negara kesejahteraan (*welfare state*) Hal ini memberikan peluang yang lebih besar bagi administrasi negara untuk menerapkan prinsip kebebasan bermateri (*freies ermesen*) dalam melaksanakan pelayanan publik.. (Aridhayandi, 2018).

Pelayanan yang prima dan hasil pembangunan wajib dinikmati oleh masyarakat, hal ini juga menjadi kewajiban pemerintah selain merumuskan kebijakan dan juga mengimplementasikannya dengan baik. Perubahan yang dinamis mendesak kelincahan, kemudahan pada pelayanan publik yang diberikan.

Pemerintah yang memberikan pelayanan secara responsif, adil dan manusiawi membantu meningkatkan kredibilitas pemerintah, dan sebagai konsekuensinya, menumbuhkan kepercayaan di antara masyarakat.. Oleh karena itu, setiap organisasi penyedia layanan dalam hal ini pemerintah wajib memberikan perhatian penuh terkait kualitas pelayanannya. Pemberian pelayanan yang berkualitas, dapat mewujudkan kepuasan pelanggan.

Kebutuhan mendasar yang menjadi harapan masyarakat adalah terpenuhinya pangan, pendidikan dan juga pelayanan kesehatan berkualitas. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kepedulian dan terpusatnya

pelayanan terhadap harapan dan juga nilai nilai pelanggannya. Jika komponen tersebut dapat terpenuhi maka pelayanan kesehatan dapat dikatakan berkualitas. (Irmawati, 2017).

Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, berdasar paradigma pemerintahan yang demokratis Denhardt & Denhardt mengemukakan delapan dasar utama dalam pelayanan berkualitas:

1. *Convenience*: menunjukkan sejauh mana kemudahan yang diberikan pemerintah bisa dijangkau dan tersedia bagi warga.
2. *Reliability*: sejauh mana tingkat keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyediaan pelayanan oleh pemerintah.
3. *Personal attention* : Menilai sejauh mana informasi dari petugas pemerintah disampaikan kepada warga dan seberapa efektif kerjasama yang terjalin dalam membantu memenuhi kebutuhan mereka.
4. *Citizen influence* : sejauh mana warga merasa dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah.
5. *Fairness*: menilai sejauh mana keyakinan warga bahwa pemerintah sudah memberikan pelayanan secara berkeadilan kepada seluruh masyarakat
6. *Problem-solving approach* : Menilai seberapa efektif petugas layanan dalam memberikan informasi kepada warga untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi..;
7. *Fiscal Responsibility* : Indikator untuk mengevaluasi sejauh mana kepercayaan warga bahwa

pemerintah telah memberikan layanan dengan menggunakan dana publik secara bertanggung jawab.; dan

8. *Security* : Menyatakan tingkat keamanan dan kepercayaan warga saat menggunakan pelayanan yang diberikan..;

Pada perkembangan pelayanan publik saat ini, ide mengedepankan kepentingan warga sebagai landasan utama. Kepentingan warga dianggap sebagai suatu bentuk kesepakatan sosial yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh pemerintah. (Denhardt & Denhardt, 2015)

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivisme dengan menggunakan metode pengumpulan data kualitatif. Pemilihan metode pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan data berdasarkan ekspresi, bahasa, pemikiran, serta pandangan dari subjek penelitian, sehingga memberikan pemahaman yang mendalam mengenai objek yang sedang diteliti.

Menurut (Sugiyono, 2013) dalam penelitian kualitatif peneliti adalah sebagai komponen inti. Penelitian ini merupakan bagian dari penelitian deskriptif yang memberikan gambaran analisis mengenai kemampuan dinamis dalam pelayanan yang diberikan oleh Pusat Pelayanan Terpadu Kekerasan Perempuan dan Anak Bunga Tanjung. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari wawancara dan observasi. Wawancara mendalam digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dari perspektif para pemangku

kepentingan yang terlibat dalam operasional Pusat Pelayanan Terpadu Kekerasan Perempuan dan Anak Bunga Tanjung. Informan ditentukan secara purposif, yakni informan perwakilan dari para pemangku kepentingan baik dari RSUD diwakili Kepala RSUD, Kepala Pusat Pelayanan Terpadu Kekerasan Perempuan dan Anak Bunga Tanjung, Masyarakat pengguna layanan Pusat Pelayanan Terpadu Kekerasan Perempuan dan Anak Bunga Tanjung. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pada layanan yang diberikan kepada perempuan dan anak korban kekerasan di Pusat Pelayanan Terpadu Bunga Tanjung.

Data sekunder adalah informasi yang tidak diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Peneliti mendapatkan data sekunder melalui teknik pengumpulan data seperti studi pustaka atau studi dokumentasi, yang melibatkan penelusuran buku-buku yang membahas tentang *Dynamic Governance*, arsip terkait PPT Bunga Tanjung RSUD Tarakan, Undang-Undang Republik Indonesia, dan Peraturan Daerah DKI Jakarta.

Metode analisis data dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan analisis kualitatif yang diuraikan oleh Miles dan Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2013). Pendekatan analisis kualitatif yang diterapkan adalah model analisis interaktif, yang membutuhkan empat tahap proses, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian terkait kapabilitas dinamis yang dimiliki oleh

Pusat Pelayanan Terpadu Kekerasan Perempuan dan Anak di Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan DKI Jakarta dapat diuraikan sebagai berikut:

Thinking Ahead

Ketidakpastian di masa depan adalah sebuah keniscayaan, pemerintah selaku pembuat kebijakan dan pemberi layanan perlu mengeksplorasi/mengantisipasi tren perkembangan di masa depan yang mungkin mempengaruhi keberadaan PPT Bunga Tanjung. Perkembangan modernisasi dari segi teknologi adalah sesuatu yang disadari menjadi tantangan Bunga Tanjung di masa depan harapannya agar pasien dapat dilayani dengan aman dan nyaman, Namun demikian, ketidakpastian yang mungkin dihadapi dikemudian hari, sudah diantisipasi melalui adanya kepastian regulasi yang menaungi keberlanjutan PPT Bunga Tanjung dimasa depan.

Pihak pengelola PPT Bunga Tanjung menyadari perkembangan yang mungkin ada di depan akan dapat mempengaruhi capaian keberhasilan pelayanan PPT Bunga Tanjung. Kemajuan teknologi dan tata kelola yang baik, dipahami pengelola PPT Bunga Tanjung sebagai tuntutan yang perlu dipersiapkan dengan baik. Dalam 4 tahun waktu sejak berdirinya di tahun 2018 PPT Bunga Tanjung sudah melakukan berbagai perbaikan dan penyesuaian. Diantaranya terkait sarana dan prasarana, yaitu mengalokasikan sebuah ruang baru khusus untuk lokasi PPT Bunga Tanjung, disusul dengan pemasangan kamera pengawas pada setiap ruangan di Bunga Tanjung. Kepuasan pengguna layanan juga menjadi fokus dalam PPT Bunga Tanjung, ditahun 2022 juga diadakan survey online terhadap pelayanan menggunakan tautan bit.ly untuk bisa

mengetahui kepuasan pengguna layanan. Elektronik visum (e-visum) sudah digunakan dalam kegiatan sehari-hari.

Meningkat jumlah korban kekerasan terhadap perempuan dan anak setiap tahun, disadari menjadi tantangan tersendiri, data dari catatan tahunan Komnas Perempuan :

Tahun	Jumlah Kasus Kekerasan
2020	226.062
2021	338.496
2022	457.895

Untuk itu keberadaan fasilitas yang komprehensif dan kolaboratif yang melayani para korban kekerasan perempuan dan anak, perlu lebih dikenal banyak orang, dan aksesibilitas korban kekerasan perempuan dan anak ini terhadap layanan rumah sakit bisa semakin luas. Agar selanjutnya bahwa korban bisa sembuh dari trauma dan kembali lagi menjalankan fungsi sosialnya setelah kembali ke rumah.

Sejumlah inovasi telah diterapkan oleh Bunga Tanjung sebagai langkah strategis untuk menyiapkan diri menghadapi potensi ancaman yang ada dan mengambil keuntungan dari peluang-peluang baru. Selain inovasi yang telah disebutkan diatas, ke depan PPT Bunga ingin bisa memiliki aplikasi layanan dapat terintegrasi dalam platform Jakarta Kini (JAKI), sebuah platform yang dapat digunakan untuk beragam kebutuhan di Jakarta. Peluang baru untuk Bunga Tanjung berusaha diperoleh melalui komunikasi dan advokasi yang dilakukan oleh PPT Bunga Tanjung kepada pemerintah daerah untuk mengeksplorasi

kemungkinan pihak pihak lain berkolaborasi dengan Bunga Tanjung, juga mengkomunikasikan keberadaan unit pelayanan yang terpadu untuk korban kekerasan perempuan dan anak di RSUD Tarakan, diantaranya dengan mengikuti kompetisi-kompetisi inovasi di berbagai kegiatan. Bunga Tanjung juga menerima rumah sakit-rumah sakit lain, baik diskala provinsi di Propinsi DKI Jakarta, maupun nasional untuk belajar ke RSUD Tarakan untuk mereka mereplikasi layanan seperti Bunga Tanjung di daerah masing masing.

Kapabilitas *thinking ahead* juga dilihat dari kemampuan pengelola Mempengaruhi para pengambil keputusan kunci dan pihak-pihak terkait untuk secara serius mempertimbangkan isu-isu yang timbul dan melibatkan mereka dalam diskusi strategis mengenai respons yang responsif dan cepat. Keputusan diambil dari hasil diskusi diantara Tim PPT Bunga Tanjung, semua terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung. Keputusan disusun draftnya oleh Tim Bunga Tanjung lalu kemudian Direktur mengesahkan. Disampaikan oleh informan, selama pelayanan Bunga Tanjung berlangsung, telah dilakukan komunikasi, dan advokasi dengan para pengambil keputusan, tentunya diselaraskan dengan rencana layanan RSUD Tarakan secara keseluruhan. Pihak yang tercantum dalam SK Tim PPT Kekerasan terhadap Perempuan dan anak Bunga Tanjung memberikan kontribusi dalam pelayanan.

Disampaikan pula terkait pengambilan keputusan untuk pengelolaan Bunga Tanjung sudah ada koordinasi diantara *stakeholder* yang terlibat, misalnya terkait keputusan pemasangan kamera pengawas disetiap ruangan dan pengaturan ruangan di Bunga Tanjung yang akhirnya disepakati bersama oleh para pemangku kepentingan.

Thinking Again

Kapabilitas *thinking again* adalah kemampuan meninjau kembali dan menganalisis data kinerja yang terkini dan memahami umpan balik dari masyarakat. Pada 2022 PPT Bunga Tanjung mencoba menggali umpan balik, menilai kepuasan pengguna layanan, baik pasien, kepolisian, UPT P2TP2A melalui tautan bit.ly. Hal ini merupakan langkah yang positif untuk perbaikan layanan dikemudian hari. Namun demikian disampaikan, saat ini hasil survey tersebut belum direkapitulasi sehingga belum ada data yang tersedia untuk dapat dianalisa, agar bisa ditindaklanjuti dalam rangka perbaikan. Karena belum ada data yang tersedia maka tindak lanjut yang akan dilakukan masih belum bisa disusun. Padahal informasi yang dihasilkan dari survey sebenarnya dapat menjadi dasar dalam menyelidiki penyebab munculnya umpan balik, terkait yang berhasil maupun gagal mencapai target capaian.

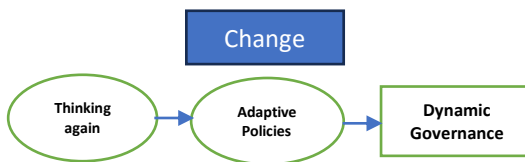
Kegiatan meninjau kembali strategi, masih dijalankan secara individu dan parsial. Beberapa strategi dan perbaikan

telah dilakukan, namun belum ada sistematisasi baku yang bisa digunakan untuk dapat meninjau kembali program yang telah dilakukan Bunga Tanjung, agar dapat mendesain ulang kebijakan dan menerapkan kebijakan baru di Bunga Tanjung.

Meskipun demikian, pengelola Bunga Tanjung sadar akan masih adanya kekurangan yang perlu perbaikan. Misalkan dalam meningkatkan waktu respon, saat ini sudah hampir 70% sampai 80% pasien terlayani, namun kondisi ini masih perlu ditingkatkan. Gagasan untuk bisa memberikan pelayanan terpisah dari pasien umum, diharapkan memungkinkan untuk dilakukan dimasa depan.

Langkah yang perlu dilakukan agar kapabilitas *thinking again* bisa berjalan maksimal adalah dengan adanya sistematisasi yang terukur dalam kegiatan peninjauan kembali strategi pelayanan. Misalnya survey kepuasan yang dilakukan berkala misal dilakukan perbulan atau per periode yang ditetapkan, atau rapat koordinasi rutin diantara tim pengelola Bunga Tanjung agar segala informasi baik, hambatan, tantangan dan ide lebih komprehensif, diketahui oleh seluruh pemangku kepentingan dan memiliki data yang terukur, untuk perbaikan. Karena meskipun evaluasi dilakukan setahun sekali tapi dan menyusun laporan bulanan masih belum dapat menggambarkan detail kondisi Bunga Tanjung, terutama kondisi yang masih belum baik, dan memerlukan perbaikan.

Artinya meskipun koordinasi dan komunikasi berjalan, namun karena data survey belum tersedia, maka evaluasi belum bisa dilakukan dengan maksimal.



Meskipun demikian berdasarkan hasil wawancara dengan pasien yang ditangani bunga tanjung sarana dan prasarana yang ada sudah baik, hal yang dibutuhkan tersedia, selain itu ada arahan untuk konsultasi ke beberapa dokter yang diperlukan. Dokter dan petugas tanggap, terhadap kondisi semenjak dari IGD. Karena banyak pasien kekerasan dalam hal ini kekerasan dalam rumah tangga, yang setelah berobat langsung dipulangkan. Namun dari pengalaman informan pasien pengguna layanan PPT Bunga Tanjung, dari dokter IGD mereka diteruskan ke Bunga Tanjung, kemudian diarahkan ke beberapa dokter, termasuk konsultasi ke psikolog, dan ke dokter jiwa. Ditambah para dokter dan petugas dirasakan memahami kesusahan yang dialami.

Thinking Across

Kapabilitas *thinking across* diantaranya Mencari inovasi terkini serta strategi yang menarik yang telah diterapkan dan dilaksanakan oleh organisasi lain dalam menangani tantangan yang serupa. Dalam hal ini Bunga Tanjung melakukan *benchmarking* ke RS Polri

dan Layanan Sunflower, di Korea Selatan serta merujuk pada pelayanan yang ada disana. Di samping itu, Bunga Tanjung merenungkan tindakan yang mereka lakukan, alasan serta cara di mana Sunflower melakukan tindakan tersebut, dan mengambil pembelajaran dari pengalaman Sunflower. Evaluasi dilakukan terhadap hal-hal yang bisa diterapkan dalam konteks lokal Bunga Tanjung, dengan mempertimbangkan keadaan dan kondisi unik, serta menilai apa yang dapat diterima oleh masyarakat Indonesia. Tentunya apa yang ada di Sunflower, Korea Selatan tidak dapat sepenuhnya diadaptasi. Adopsi yang dilakukan dari Sunflower adalah **penanganan** korban kekerasan terhadap perempuan dan anak yang komprehensif, namun demikian perbedaan yang mendasar ada pada regulasi yang menaungi. Selain juga Sunflower berfokus pada korban kekerasan seksual terhadap perempuan dan anak, sedangkan Bunga Tanjung pada korban kekerasan perempuan dan anak secara keseluruhan.

Belajar dari praktek di Sunflower, PPT Bunga Tanjung mencoba mengadopsi dengan mengkombinasikan praktek di Sunflower dengan memadukan gagasan-gagasan baru, menciptakan suatu pendekatan yang inovatif dalam menyelesaikan isu-isu yang timbul; dan menyesuaikan kebijakan serta program dengan kebutuhan lokal dan tuntutan masyarakat merupakan penanda kemampuan berpikir secara menyeluruh (*thinking across*). Adapun penyesuaian

yang dilakukan di Bunga Tanjung dalam hal penanganan medis, sarana dan prasarana dan tata kelola yang dilakukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dari penelitian diketahui kapabilitas *thinking ahead* sudah dimiliki oleh pengelola PPT Bunga Tanjung, ditunjukkan dengan beberapa kegiatan nyata yang dilakukan. Masih perlu perbaikan pada kapabilitas *thinking again*, yakni perlu ada sistematisasi dan instrumen yang terukur dan berkala agar umpan balik dari pengguna layanan bisa diketahui sebagai bahan untuk tindak lanjut dalam menyusun strategi yang baru. Kapabilitas *thinking across* sudah dijalankan dengan melakukan *benchmarking* ke pelayanan serupa bernama Sunflower di Korea Selatan, dan melakukan adopsi dan juga penyesuaian dari pelayanan yang ada disana.

Langkah yang perlu dilakukan agar kapabilitas *thinking again* bisa berjalan maksimal adalah dengan adanya sistematisasi yang terukur dalam kegiatan peninjauan kembali strategi pelayanan. Misalnya survey kepuasan dapat dilakukan berkala misal dilakukan perbulan atau per periode yang ditetapkan, rapat koordinasi rutin diantara tim pengelola Bunga Tanjung agar segala informasi baik, hambatan, tantangan dan ide lebih komprehensif diketahui oleh seluruh pemangku kepentingan agar memiliki data yang terukur, untuk perbaikan. Karena meskipun evaluasi dilakukan setahun sekali dan ada laporannya, masih belum dapat menggambarkan detail kondisi Bunga Tanjung, terutama kondisi yang masih belum baik, dan memerlukan perbaikan. Artinya meskipun koordinasi dan komunikasi berjalan, namun karena data survey belum tersedia, maka evaluasi belum bisa dilakukan dengan maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aridhayandi, M. R. (2018). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Dibidang Pembinaan Dan Pengawasan Indikasi Geografis. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(4), 883–902.
- Bapenas. (2020). *Sekilas SDG's*. Bapenas.
- Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Hawari, A., Suwaryo, U., & Kartini, D. S. (2023). Implementation Of Change Management In Public Services Innovation In Bogor City. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 271–289.
- Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5(1).
- Komisi Nasional Perempuan. (2021). *Catatan Kekerasan Terhadap Perempuan Tahun 2020*.
- Luna, A. J. H. de O., Kruchten, P., Pedrosa, M. L. G. do E., Neto, H. R., & De Moura, H. P. (2014). State of the art of agile governance:

- a systematic review. *ArXiv Preprint ArXiv:1411.1922*.
- Madrim, S. (2022, March 7). *Kekerasan terhadap Perempuan pada 2021 Merupakan Tertinggi dalam 10 Tahun Terakhir*. Voaindonesia.
- Neo, B. S., & Chen, G. (2007). *Dynamic Governance : Embedding Culture, Capabilities and Change in Singapore* (1st ed., Vol. 1). World Scientific Publishing.
- Pajri, E. H. (2018). *Analisis Pelayanan Publik dalam Perspektif Dynamic Governance (Studi tentang Kapabilitas Dinamis Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam Pelayanan Paspor)*. Universitas Airlangga.
- Rahmatunnisa, M. (2019). Dialektika konsep dynamic governance. *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, Dan Administrasi Publik*, 2(02).
- Republik Indonesia. (2020). Lampiran I Perpres No.18/2020 Tentang RPJMN 2020-2024. In *Sekretariat Kabinet RI* (Vol. 18, Issue 1). Sekretariat Kabinet RI.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.