

Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga Surabaya

Anggun Tri Mawardani¹⁾, Indira Arundinasari²⁾

Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Jl. Rungkut Madya No.1 Gn.Anyar, Kec. Gn Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294
20041010094@student.upnjatim.co.id

ABSTRACT

Research related to the performance of the Department of Women's Empowerment and Child Protection and Population Control and Family Planning (DP3APPKB) in implementing the PUSPAGA Surabaya service program is an important thing to carry out considering that there are still high cases of child violence in Surabaya and the City of Surabaya must maintain its achievements as a Child Friendly City at a high level. Main five times in a row. This research was conducted at DP3APPKB Surabaya. The purpose of this research is to determine, describe and analyze the level of organizational performance at the DP3APPKB Service in implementing the PUSPAGA Surabaya service program. The research method used is qualitative with a case study approach. The theory used is the theory of organizational performance according to Soesilo (2000:22) in (Tangkilisan, 2005:108) including Organizational Structure, Management Policies, Human Resources, Management Information Systems and Facilities and Infrastructure. This research is related to the performance of the organization at DP3APPKB in implementing the PUSPAGA Surabaya service program. The results of this research indicate that the performance of DP3APPKB Surabaya in implementing the Surabaya PUSPAGA service program has been carried out quite well, because there are still several PUSPAGA RW hall service places that do not carry out tasks or job desks in accordance with the division of the PUSPAGA RW hall organizational structure, unequal distribution of human resources in providing PUSPAGA Surabaya services, especially for Bali RW who do not receive volunteer assistance from DP3APPKB Surabaya. Furthermore, most Surabaya residents do not know the use of the SIAP PPAK application which is used as a tool to measure the success of online consultation services and database management in implementing the PUSPAGA Surabaya service program.

Keywords: Organizational Performance, PUSPAGA, DP3APPKB

ABSTRAK

Penelitian terkait kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya merupakan hal yang penting untuk dilaksanakan mengingat masih tingginya kasus kekerasan anak di Surabaya dan Kota Surabaya harus mempertahankan prestasinya sebagai Kota Layak Anak dengan tingkat utama sebanyak enam kali berturut-turut. Penelitian ini dilakukan di DP3APPKB Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kinerja organisasi pada Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teori yang digunakan yaitu teori kinerja organisasi menurut Soesilo dalam Tangkilisan (2005) meliputi Struktur

Organisasi, Kebijakan Pengelola, Sumber daya manusia, Sistem informasi manajemen serta Sarana dan prasarana. Penelitian ini berkaitan dengan bagaimana kinerja organisasi pada DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja DP3APPKB Surabaya dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya sudah terlaksana cukup baik, karena masih terdapat beberapa tempat pelayanan PUSPAGA balai RW yang tidak melaksanakan tugas ataupun *jobdesk* sesuai dengan pembagian struktur organisasi PUSPAGA balai RW, tidak meratanya pembagian sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan PUSPAGA Surabaya, terutama bagi bali RW yang tidak mendapatkan bantuan relawan dari pihak DP3APPKB Surabaya. Selanjutnya sebagian besar warga Surabaya belum mengetahui kegunaan aplikasi SIAP PPAK yang dijadikan sebagai alat ukur keberhasilan pelayanan konsultasi *online* dan pengelolaan database dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi, PUSPAGA, DP3APPKB

PENDAHULUAN

Keluarga merupakan sebuah institusi atau lembaga unit sosial terkecil dalam masyarakat yang terdiri dari suami, istri dan anak-anak yang tinggal bersama dan memiliki hubungan darah serta garis keturunan. Dalam penelitian Hulukati (2015) menjelaskan bahwa lingkungan keluarga merupakan salah satu pilar dalam tri pusat pendidikan. Tri pusat pendidikan merupakan tiga pusat pendidikan yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pendidikan. Pilar utama merupakan lingkungan keluarga yang akan membentuk kepribadian manusia agar dapat berkembang dengan baik dalam hal beretika, bermoral dan berakhlak. Selanjutnya untuk pilar kedua yaitu lingkungan sekolah dan pilar ketiga adalah lingkungan masyarakat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwasanya peran dari lingkungan keluarga yaitu membentuk pola sikap dan kepribadian pada anak serta menentukan proses pendidikan anak agar menjadi generasi penerus yang terdidik (Satya Yoga et al., 2015). Hal ini sejalan dengan aturan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional.

Mengingat pentingnya peran keluarga dalam membentuk kepribadian anak untuk menentukan kehidupan suatu bangsa ataupun sebagai generasi penerus bangsa, maka dengan ini peran dari pihak pemerintah sangatlah penting. Peran pemerintah yaitu membuat kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 12 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Kabupaten/Kota Layak Anak. Kebijakan ini dibuat dengan maksud dan tujuan untuk melindungi anak dari korban kekerasan dan membantu menurunkan angka kekerasan anak serta menuju anak-anak pada masa depan yang lebih baik (Rumtining, 2014).

Pentingnya perlindungan anak tidak hanya menjadi fokus bagi pemerintah Indonesia, namun perlindungan anak merupakan prioritas kebijakan pada program pembangunan internasional. Hal ini telah dibuktikan dengan beberapa organisasi yang mendukung terkait program perlindungan anak yaitu UNICEF, *Save the Children*, *Right to Play* dan *Plan International* yang melaksanakan banyak program dan proyek di seluruh dunia untuk mendukung perlindungan anak dalam pembangunan

internasional (Collins, 2017). Penelitian Crosse dan Devaney (2018) dalam (Canavan et al., 2021) menjelaskan bahwa Negara Irlandia melakukan program perlindungan anak berfokus pada proyek partisipasi orang tua yang terdiri dari beberapa bidang seperti, peningkatan keterampilan mengasuh anak untuk mendukung partisipasi orang tua dalam pengasuhan dan pendidikan anak-anak, partisipasi orang tua dalam perencanaan, pemberian dan evaluasi layanan, partisipasi orang tua ketika ada tantangan tambahan misalnya, konflik keluarga, pengasuhan tunggal, pengasuhan anak remaja, pengasuhan anak ketika ada masalah kesehatan mental dan partisipasi orang lain dalam peran kepedulian, misalnya pengasuh anak.

Selanjutnya penelitian (Manful et al., 2020) Negara Ghana telah membuat Kebijakan Kesejahteraan Anak dan Keluarga Tahun 2014 yang mengatakan bahwasanya: "Tidak ada seseorang harus menghilangkan hak seorang anak yang mampu membentuk pandangan untuk menyatakan pendapatnya agar didengarkan dan hak anak dalam berpartisipasi pada pengambilan keputusan yang mempengaruhi kesejahteraannya". Kebijakan tersebut telah menunjukkan pentingnya peran orang tua dan orang dewasa untuk melakukan konsultasi dengan anak untuk memastikan kepentingan yang terbaik bagi anak harus diutamakan, karena dapat mempengaruhi kehidupannya. Penelitian (Wolfersteig et al., 2022) Pemerintah Negara Amerika Serikat telah menciptakan program perlindungan anak dalam bentuk kurikulum *Speak up Be Safe (SUBS) Child Help* yang dirancang untuk semua kelas (pra-taman kanak-kanak hingga kelas 12) yang berfokus untuk menghentikan segala bentuk penganiayaan anak, termasuk penelantaran dan intimidasi *online*. Program perlindungan anak yang telah diterapkan dari berbagai negara merupakan peran pemerintah untuk mengurangi kasus kekerasan yang terjadi pada anak.

Kasus kekerasan terhadap anak masih mengglobal dan mempengaruhi sebagian besar anak-anak yang ada di berbagai negara. Menurut penelitian dari (Stark & Landis, 2016) kasus kekerasan pada anak tidak hanya berdampak pada perkembangan sosial emosional dan fisik, namun hal ini juga berdampak pada masyarakat (Martín et al., 2019). Kekerasan anak mengacu pada segala bentuk pelecehan seksual, *trafficking*, penelantaran dan eksploitasi yang mengakibatkan kerugian nyata atau potensial terhadap kesehatan, kelangsungan hidup, tumbuh kembang atau martabat anak-anak dalam hubungan tanggung jawab, kepercayaan atau kekuasaan (Margareta & Sari Jaya, 2020). Berdasarkan pernyataan di atas dapat dikatakan bahwasanya kasus kekerasan yang sering terjadi dikarenakan faktor pengaruh dari lingkungan atau *peer group*, serta paparan media, termasuk tayangan media yang tidak sehat, *vulgar*, *satanic*, pornografi, serta syarat dengan kekerasan dan konsumerisme (Widowati, E & Cahyati, 2019).

Diketahui data SIMFONI-PPA milik Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KPPPA) kasus kekerasan anak dalam lingkungan rumah tangga atau keluarga di Jawa Timur terus mengalami peningkatan dan apabila ditinjau secara spesifik kasus kekerasan anak dalam lingkungan keluarga di Kota Surabaya juga mengalami peningkatan. Data jumlah kasus kekerasan anak yang terjadi selama tahun 2023 yaitu 29.884 jumlah kasus dengan 6.332 korban laki-laki

dan 26.162 korban perempuan. Provinsi yang memiliki jumlah kasus yang masih tinggi adalah Jawa Timur dengan 2.132 kasus kekerasan anak. Salah satu lembaga yang memberikan perlindungan terhadap kasus kekerasan pada anak adalah Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) yang memiliki peran melindungi korban kekerasan pada anak di Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak. Adapun pihak yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan PUSPAGA Surabaya yaitu konselor atau psikolog yang membantu menangani kasus kekerasan anak. PUSPAGA Surabaya juga memiliki visi misi, dimana peran dari Dinas DP3APPKB berusaha secara maksimal untuk mencapai dan melaksanakan semua program yang telah direncanakan.

Penelitian terkait kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya merupakan hal yang penting untuk dilaksanakan mengingat masih tingginya kasus kekerasan anak di Surabaya dan Kota Surabaya sendiri harus mempertahankan prestasinya sebagai Kota Layak Anak dengan tingkat utama sebanyak enam kali berturut-turut. Program layanan PUSPAGA merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dikelola oleh Dinas DP3APPKB pada Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak dengan tujuan untuk membantu penanganan kasus kekerasan yang terjadi pada anak dan permasalahan keluarga khususnya bagi warga Surabaya, namun kondisi yang terjadi di lapangan saat ini program pelayanan PUSPAGA Surabaya hanya terdapat di satu tempat, sehingga hal ini menyebabkan masyarakat Surabaya yang bertempat tinggal jauh dari tempat pelayanannya merasa sulit untuk mengakses ataupun datang langsung ke tempat pelayanannya dan program pelayanan PUSPAGA yang diberikan pada setiap balai RW ini masih belum terlaksana secara menyeluruh. Hal ini dikarenakan kurang adanya sosialisasi yang diberikan kepada warga sekitar terkait tujuan dan pentingnya program pelayanan PUSPAGA bagi anak dan kurang adanya relawan yang turut serta bergabung untuk pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Balai RW. Program pelayanan PUSPAGA Balai RW ini juga kurang mendukung pada bagian sarana dan prasarannya, karena tidak semua Balai RW dapat dijadikan sebagai tempat pelayanan.

Terkait pembahasan mengenai Kinerja Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya maka terdapat penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penulisan penelitian ini yaitu penelitian milik Iis Widyawati (2021) yang berjudul Strategi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana dalam Mengembangkan Kabupaten Layak Anak di Bojonegoro Tahun 2021. Penelitian ini menjelaskan terkait peran Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana untuk mengembangkan Kabupaten Layak Anak (KLA) di Kabupaten Bojonegoro dalam hal penyediaan lembaga konsultasi bagi keluarga memiliki sebuah program yaitu PUSPAGA di Kabupaten Bojonegoro, namun program pelayanan ini masih kurang adanya peminat karena banyak orang tua yang tidak mengetahui adanya PUSPAGA

dan memilih mengatasi sendiri masalahnya (Widyawati & Adi, 2020). Selanjutnya terdapat juga penelitian yang membahas mengenai Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Pekanbaru oleh (Disya Anggreni Manurung & Harapan Tua Ricky F S, 2021). Hasil penelitian ini menjelaskan bahwasanya masih terdapat beberapa aspek yang masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan pada Dinas DPPP kota Pekanbaru, seperti pelayanan psikologi yang hanya dijadikan sebagai opsi pilihan untuk memberikan bantuan dalam penanganan kasus yang ada, sehingga penyelesaian kasus tidak membutuhkan bantuan psikologi dalam tahap penyidikan masalah dan korban yang mengalami bisa dipertanyakan secara bahasa lisan maka tindakan penanganan oleh psikologi dianggap tidak perlu dilakukan. Sehingga dalam hal ini aspek psikologi bukan merupakan suatu hal yang wajib ditekankan dalam menyelesaikan kasus yang dialami oleh korban. Sedangkan pada penelitian Kinerja Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA aspek psikologi merupakan aspek penting dalam penyelesaian masalah dan pelayanan PUSPAGA masih membutuhkan tenaga kerja psikolog dalam menangani kasus permasalahan keluarga.

Penelitian terkait kinerja Dinas DP3APPKB merupakan penelitian pertama yang dilakukan oleh penulis dan dengan adanya penelitian ini, maka kita dapat mengetahui terkait bagaimana kinerja organisasi pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Kota Surabaya. Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan "Bagaimana kinerja organisasi pada Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya? Tujuan dari penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kinerja organisasi pada Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya.

METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Creswell (2019) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang terdapat pada isu-isu sosial yang diberikan kepada individu atau kelompok yang berbeda. Metode kualitatif merupakan metode yang mendeskripsikan temuan penelitian dengan tujuan memberikan penjelasan dan validasi terhadap fenomena yang diteliti. Pendekatan studi kasus merupakan suatu metode penelitian yang memberikan analisis mendalam terhadap sebuah kasus seperti, suatu program, kegiatan, proses atau sekelompok orang, yang mana peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan berbagai macam teknik pengumpulan data (Creswell, 2018). Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang dilakukan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi yang merupakan teknik pengumpulan data dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data. Penelitian ini penulis menggunakan berbagai

kumpulan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda, seperti observasi partisipatif, wawancara mendalam serta dokumentasi (Aini, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja organisasi merupakan gambaran terkait tingkat pencapaian dalam hal pelaksanaan tugas, upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Kinerja organisasi ini tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil atau tujuan, tetapi menekankan juga pada proses pelaksanaan dan sumber daya guna mencapai tujuan sebuah organisasi. Pada pelaksanaan suatu program dan kegiatan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dengan berorientasi pada kinerja organisasi. Faktor-faktor tersebut dapat berasal dari dalam maupun dari luar organisasi. Menurut Soesilo dalam Tangkilisan (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi dalam melaksanakan program pelayanan PUSPAGA Surabaya yaitu :

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sistem formal berupa tanggung jawab serta hubungan yang saling mempengaruhi. Sistem ini mengendalikan suatu individu untuk bekerja sama dan mengelola semua sumber daya yang ada guna tercapainya tujuan suatu organisasi (Rosmiati & Kuraesin, 2021). Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi. Struktur organisasi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) dijadikan sebagai aktor dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA dan struktur organisasi Dinas DP3APPKB juga memiliki hubungan internal yang saling berkaitan untuk menjalankan tugas dan fungsi organisasi tersebut dalam pemberian program pelayanan PUSPAGA.

Struktur organisasi program pelayanan PUSPAGA Surabaya telah ditetapkan dalam Surat Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/144/436.1.2/2022 mengenai Tim Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA). Dalam pembagian Struktur Organisasi terdapat beberapa bagian, seperti pengarah, koordinator, sub koordinator, ketua, wakil ketua dan divisi pencegahan, divisi rujukan serta divisi administratif. Struktur ini bersifat tetap dan tidak mengalami perubahan. Dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya telah dilakukan pembagian tugas yang disesuaikan dengan peraturan yang berlaku. Pegawai maupun staf yang bertugas dalam melaksanakan program pelayanan PUSPAGA Surabaya menjalankan tugas dan fungsinya disesuaikan dengan tupoksinya masing-masing. Pembagian tugas tiap individu disini cukup jelas dan efektif. Pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA di Kota Surabaya ini juga dilaksanakan di seluruh balai RW yang ada di Surabaya, namun dalam pelaksanaannya ada beberapa balai RW yang belum menjalankan program PUSPAGA balai RW, seperti balai RW 02 Kelurahan Tanjungsari Kecamatan Sukomanunggal, karena kurang adanya koordinasi dengan pihak kelurahan.

Berdasarkan hasil temuan penulis saat di lapangan menjelaskan bahwasanya struktur organisasi PUSPAGA Surabaya telah berjalan cukup baik, karena masih terdapat beberapa tempat pelayanan PUSPAGA balai RW yang tidak melaksanakan tugas ataupun *jobdesk* sesuai dengan pembagian struktur organisasi PUSPAGA balai RW yang ditetapkan oleh pihak kelurahan setempat. Program pelayanan PUSPAGA balai RW ini tidak terlaksana secara menyeluruh dan merata, dikarenakan masih terdapat beberapa balai RW yang tidak memberikan pelayanan PUSPAGA kepada warga setempat, seperti balai RW 02 di Kelurahan Tanjungsari, balai RW 02 kelurahan Kalijudan dan lain sebagainya.

2. Kebijakan Pengelola

Kebijakan pengelola dalam hal ini yaitu berupa visi dan misi organisasi. Pada organisasi DP3APPKB memiliki sebuah visi dan misi dalam melaksanakan tujuan yang telah ditentukan pada organisasi, salah satunya dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya. Program pelayanan PUSPAGA Surabaya telah terlaksana berdasarkan visi dan misi yang tertulis dan pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan program PUSPAGA Surabaya telah disesuaikan dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Ada juga program pelayanan PUSPAGA yang bekerja sama dengan pihak lainnya, seperti dengan Dinas Pendidikan yang memberikan layanan pusat layanan disabilitas dan berjejaring ke berbagai pelayanan lainnya. PUSPAGA Surabaya juga bekerja sama dengan Dinas Sosial yaitu Rumah Anak Prestasi, selanjutnya PUSPAGA juga bekerja sama dengan Dinas Kesehatan, adapun PUSPAGA ABK yaitu memberikan edukasi kepada orang tua yang memiliki anak berkebutuhan khusus, tapi layanan ini tidak diberikan terapi. Hal ini dikarenakan terapi hanya dilakukan di Rumah ABK naungan Dinas Kesehatan.

Kebijakan pengelola pada program pelayanan PUSPAGA Surabaya telah diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 77. Kebijakan terkait program pelayanan PUSPAGA Surabaya juga bekerja sama dengan Kementerian PPA.

Program pelayanan PUSPAGA Surabaya memiliki landasan hukum yang terdiri dari beberapa peraturan perundang-undangan tentang Program Pelayanan PUSPAGA, seperti Surat Edaran Menteri PPPA Nomor 57 Tahun 2020 Tentang Pengembangan Pusat Pembelajaran Keluarga di Daerah dan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kota Surabaya. Terkait kebijakan pengelolaan lainnya dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya. Kebijakan terkait Kabupaten atau Kota Layak Anak tertulis dalam landasan hukum pembentukan pelayanan PUSPAGA Surabaya yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak dan Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan *Convention on The Right of The Child* (CRC) atau Konvensi tentang Hak-hak Anak (KHA). Adanya kebijakan tersebut merupakan dasar dari pembentukan program pelayanan PUSPAGA Surabaya.

Berdasarkan hasil temuan penulis saat di lapangan menunjukkan bahwa, kebijakan pengelola dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya telah berjalan dengan baik dan telah disesuaikan dengan visi misi yang tertulis serta landasan hukum yang telah ditetapkan. Visi misi serta landasan hukum tertulis dalam buku pedoman PUSPAGA Surabaya ditujukan untuk membantu menurunkan kasus kekerasan anak yang terjadi di Surabaya.

3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan seorang yang menjadi motor penggerak bagi seluruh aktivitas sebuah organisasi. Dukungan sumber daya manusia ini dilihat dari jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki harus proporsional dengan beban pekerjaan yang ada, sehingga tidak terjadi kekurangan ataupun kelebihan sumber daya manusia. Demikian pula dengan kualitas sumber daya manusia haruslah memenuhi kualifikasi yang sesuai dengan persyaratannya (Kasmir, 2016). Sumber daya manusia berhubungan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal menurut Soesilo dalam (Tangkilisan, 2005). DP3APPKB Kota Surabaya memiliki pegawai maupun karyawan sebagai sumber daya manusia yang bertugas untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Sumber daya manusia dijadikan sebagai alat ukur kualitas organisasi dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya. Pengelolaan sumber daya manusia diatur dalam aturan yang ditetapkan dan sumber daya manusia ini telah menjalankan tupoksinya masing-masing. Sumber daya manusia dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya tidak hanya peran dari pegawai DP3APPKB, namun terdapat peran dari *volunteer* ataupun mahasiswa yang ikut serta dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya. Sumber daya manusia dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya di Dinas DP3APPKB ini hanya terdapat 7 Konselor dan 2 Psikolog pada pelayanan PUSPAGA Surabaya dan dengan adanya jumlah ini tidak mungkin ditugaskan ke seluruh balai RW yang ada di Kota Surabaya, maka dengan ini PUSPAGA Surabaya membuka peluang bagi mahasiswa dan *volunteer* untuk membantu pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA balai RW.

PUSPAGA balai RW juga merupakan salah satu inovasi baru dari Walikota Surabaya yang mewajibkan setiap balai RW mengadakan program pelayanan PUSPAGA dengan tujuan untuk mencegah ataupun mengurangi angka kekerasan yang terjadi pada anak. Hal ini juga dikarenakan Kota Surabaya telah mendapatkan julukan Kota Layak Anak dan telah mendapatkan prestasi sebagai Kota Layak Anak dengan tingkat utama sebanyak enam kali berturut-turut. Pelayanan PUSPAGA balai RW merupakan salah satu bentuk pelayanan yang memudahkan warga Surabaya untuk mengikuti program pelayanan agar lebih dekat dan mudah untuk dijangkau. Pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA balai RW ini dibantu oleh tenaga mahasiswa, *volunteer* ataupun mahasiswa beasiswa tangguh, sebelumnya ada dari mahasiswa Kemendikbud yang mengikuti program MSIB, mereka mempunyai tugas untuk mengadakan kelas *parenting*, membahas terkait keluarga atau memberikan edukasi kepada warga.

Penyebaran relawan ini tidak merata, karena masih ada balai RW sampai saat ini belum pernah mendapatkan bantuan relawan dari PUSPAGA Surabaya. Hal ini seharusnya diadakan pemerataan agar warga Surabaya lebih mengetahui terkait pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA balai RW di Kota Surabaya. Sumber daya manusia dalam melaksanakan program pelayanan PUSPAGA Surabaya dapat dikategorikan cukup baik, karena masih terdapat kekurangan dan tidak meratanya pembagian sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan PUSPAGA Surabaya, terutama bagi bali RW yang tidak mendapatkan bantuan relawan dari pihak DP3APPKB Surabaya.

4. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan jaringan prosedur pengolahan data oleh suatu organisasi dan disatukan apabila dipandang perlu dengan maksud memberikan data yang bersifat intern maupun data yang bersifat ekstern untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Farizky, 2016). Selain itu, sistem informasi manajemen juga berhubungan dengan pengelolaan *database* yang digunakan sebagai alat ukur kinerja organisasi di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya.

Program pelayanan PUSPAGA Surabaya memiliki sebuah sistem informasi manajemen yang digunakan untuk memberikan informasi terkait pelayanan yang dapat diakses melalui media sosial, seperti Instagram dan Youtube. Sistem informasi lainnya juga dilakukan melalui kegiatan bersurat dengan pihak kelurahan ataupun kecamatan terkait kegiatan yang akan dilaksanakan oleh PUSPAGA Surabaya.

PUSPAGA Surabaya memiliki berbagai macam bentuk sistem informasi manajemen, salah satunya yaitu telekonsultasi yang dapat memberikan informasi-informasi terkait kegiatan dan layanan PUSPAGA Surabaya. Telekonsultasi yang dimaksudkan yaitu aplikasi SIAP PPAK yaitu Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak yang digunakan sebagai media konsultasi secara *online* dan terdapat data terkait program pelayanan yang diberikan oleh PUSPAGA Surabaya.

SIAP PPAK merupakan salah bentuk sistem informasi manajemen yang dikelola oleh PUSPAGA Surabaya untuk dijadikan sebagai media konsultasi *online* dan SIAP PPAK memiliki akses untuk mengetahui data klien saat melakukan konsultasi dengan konselor PUSPAGA Surabaya serta informasi layanan lainnya yang diberikan oleh PUSPAGA Surabaya. SIAP PPAK juga dapat digunakan untuk menginput data setiap bulannya yang sudah tersistem, dimana setiap konselor yang memiliki klien untuk melakukan konseling dapat mengentri data tersebut pada aplikasi SIAP PPAK. Aplikasi ini telah ada sejak tahun 2023 dan ditujukan untuk mempermudah warga Surabaya melakukan konsultasi terkait permasalahannya agar tidak perlu jauh-jauh datang langsung ke tempat pelayanan PUSPAGA Surabaya. Berikut merupakan tampilan aplikasi SIAP PPAK yang dapat diakses melalui situs ppa-dp3appkb.surabaya.go.id



Gambar 1. Aplikasi SIAP PPAK

SIAP PPAK dapat dijadikan pengelolaan *database* untuk mengukur tingkat keberhasilan program pelayanan PUSPAGA Surabaya. Dalam penggunaan SIAP PPAK ini dapat diakses oleh warga Surabaya secara gratis dan mudah karena melalui media *online*. Pelayanan konseling ini juga terdapat pilihan beberapa konselor yang dapat mengatasi permasalahan seputar kekerasan anak dan konselor dapat dipilih secara bebas. SIAP PPAK yang dikelola oleh PUSPAGA Surabaya memiliki *database* terkait pencegahan kasus kekerasan perempuan dan anak di Kota Surabaya dan pelayanan ini dapat diakses secara gratis oleh warga Surabaya. Adanya telekonsultasi SIAP PPAK ini dapat memberikan kemudahan bagi warga Surabaya, karena mereka dapat melakukan konsultasi secara gratis melalui media telekonsultasi *online* yang telah disediakan oleh PUSPAGA Surabaya dan mereka juga tidak perlu jauh-jauh ke tempat pelayanan PUSPAGA Surabaya untuk melakukan konsultasi.

Sistem informasi manajemen dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya ini terlaksana cukup baik, karena penggunaan aplikasi SIAP PPAK yang dijadikan sebagai salah satu alat ukur keberhasilan pelayanan konsultasi *online* dan pengelolaan *database* dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya belum semua warga Surabaya mengetahuinya. Hal ini terbukti saat pelaksanaan wawancara dengan kader ksh yang selaku fasilitator PUSPAGA balai RW, sebagian besar menjawab bahwasanya aplikasi SIAP PPAK ini hanya pernah disosialisasikan pada saat pelaksanaan Zoom Meeting kelas *parenting*, namun dari pihak kader ksh nya sendiri masih belum pernah mengakses secara langsung dan warga sekitarnya belum dikenalkan terkait penggunaan aplikasi SIAP PPAK, maka perlu diadakan sosialisasi kembali terkait kegunaan dari aplikasi SIAP PPAK agar warga Surabaya lebih mengetahui program baru yang dibuat oleh PUSPAGA Surabaya ini dapat membantu warga sekitar untuk melakukan konsultasi secara *online*.

5. Sarana dan Prasarana

Program pelayanan PUSPAGA Surabaya terdapat sarana dan prasarana yang dijadikan sebagai pendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan, seperti tempat pelayanan PUSPAGA sebagai tempat layanan konseling yang dilakukan secara langsung atau tatap muka. Tempat pelayanan PUSPAGA Surabaya ini dibawah naungan DP3APPKB Kota Surabaya, sehingga sarana dan prasarananya masih tergolong baik dan PUSPAGA Surabaya juga memberikan bantuan mainan yang

ditujukan kepada rumah anak prestasi. Berikut merupakan sarana dan prasarana yang ada di tempat pelayanan PUSPAGA Surabaya di Gedung Siola Lantai 2 yang biasanya digunakan oleh anak-anak untuk tempat bermain.



Gambar 2. Sarana dan Prasarana PUSPAGA Surabaya

Sarana dan prasarana pada gambar di atas merupakan aset pemberian dari Dinas DP3APKB Kota Surabaya yang diberikan kepada PUSPAGA Surabaya guna mendukung pelaksanaan program pelayanannya. Sarana dan Prasarana PUSPAGA Surabaya terlihat lebih bagus dan tertata dengan baik. Sarana dan prasarana yang diberikan oleh PUSPAGA Surabaya seperti, perpustakaan mini, ruang bermain, ruang konseling, ruang rapat atau ruang pertemuan dan lain sebagainya. Sarana dan Prasarana di tempat pelaksanaan pelayanan PUSPAGA Surabaya ini sudah cukup memadai. Berikut merupakan ruang rapat atau ruang pertemuan yang ada di PUSPAGA Surabaya.



Gambar 3. Ruang Rapat atau Ruang Pertemuan PUSPAGA Surabaya

Ruang rapat atau ruang pertemuan yang dijadikan sebagai tempat rapat ataupun kegiatan pertemuan yang mendatangkan narasumber, seperti bu wali yang pernah melaksanakan *talkshow* tentang pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya. Ruangan tersebut juga digunakan untuk kegiatan yang mendukung pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya. Pembentukan pelayanan PUSPAGA Surabaya dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana telah mengikuti panduan dari Kementerian PPA.

Pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya memiliki kondisi sarana dan prasarana cukup baik dan memadai, namun hal ini tidak terjadi dalam pemberian pelayanan PUSPAGA balai RW, karena tidak semua balai RW ini memiliki tempat yang

dapat dijadikan sebagai pelayanan warga. Bagi balai RW yang tidak memiliki cukup tempat maupun sarana dan prasarananya kurang memadai dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA balai RW ini setidaknya terdapat meja dan kursi yang dijadikan sebagai tempat untuk pemberian pelayanan konsultasi. Balai RW yang aktif dalam memberikan pelayanan kepada warga yaitu Bali RW 5 Kecamatan Genteng Kota Surabaya yang dijadikan sebagai tempat pertama pembukaan program pelayanan PUSPAGA balai RW. Sarana dan prasarana di balai RW ini cukup memadai, karena terdapat ruangan khusus yang dijadikan sebagai tempat pelayanan PUSPAGA Surabaya yaitu terdapat tempat pelayanan konseling, terdapat tempat untuk ruang bermain anak, adapun tempat pelayanan program sinau bareng yang biasanya digabungkan dengan taman baca.

Kondisi sarana dan prasarana balai RW lainnya masih belum memadai, seperti salah satu balai RW yang berada di Kecamatan Semampir ini bergabung dengan taman kanak-kanak, sehingga pelaksanaannya masih menggunakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh taman kanak-kanak tersebut, begitu juga dengan balai RW yang ada di Kecamatan Wonokromo kondisinya bergabung dengan taman kanak-kanak sehingga tidak memiliki ruangan khusus untuk melakukan pelayanan konsultasi dengan warga setempat.

Pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya telah menggunakan teknologi yang ada saat ini, seperti penggunaan laptop atau komputer dan teknologi pendukung seperti pemanfaatan media sosial untuk memberikan informasi dan infografis terkait program pelayanan PUSPAGA Surabaya melalui Instagram dan Youtube. PUSPAGA Surabaya memiliki berbagai layanan *online* yang dapat diakses oleh warga Surabaya melalui media sosial seperti, Instagram @puspaga.sby, Youtube @puspaga Surabaya , *hotline* Puspaga yang dapat diakses melalui Whatsapp yang biasanya digunakan sebagai layanan konsultasi terlebih dahulu atau janji temu. PUSPAGA Surabaya juga memiliki layanan konsultasi secara *online* yaitu aplikasi SIAP PPAK, dalam aplikasi tersebut terdapat berbagai informasi seputar pelayanan yang diberikan oleh PUSPAGA Surabaya.

KESIMPULAN

Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) dalam Pelaksanaan Program pelayanan PUSPAGA Surabaya telah berjalan cukup baik dengan diukur oleh beberapa indikator yang mempengaruhinya yaitu struktur organisasi PUSPAGA Surabaya berjalan cukup baik, karena masih terdapat beberapa tempat pelayanan PUSPAGA balai RW yang tidak melaksanakan tugas ataupun *jobdesk* sesuai dengan pembagian struktur organisasi PUSPAGA balai RW yang ditetapkan oleh pihak kelurahan setempat. Kebijakan pengelola dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya telah berjalan dengan baik sesuai dengan landasan hukum yang ditetapkan dan visi misi yang dijalankan. Sumber daya manusia dalam melaksanakan program pelayanan PUSPAGA Surabaya dikategorikan cukup baik, karena masih terdapat kekurangan dan tidak meratanya pembagian sumber daya manusia dalam

memberikan pelayanan PUSPAGA Surabaya, terutama bagi wali RW yang tidak mendapatkan bantuan relawan dari pihak DP3APPKB Surabaya. Sistem informasi manajemen dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya ini terlaksana cukup baik, karena penggunaan aplikasi SIAP PPAK yang dijadikan sebagai salah satu alat ukur keberhasilan pelayanan konsultasi *online* dan pengelolaan *database* dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya belum semua warga Surabaya mengetahuinya. Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya ini sudah cukup baik dan telah mengikuti panduan dari Kementerian PPA.

Saran yang seharusnya dilakukan oleh DP3APPKB Surabaya yaitu melakukan evaluasi dan *monitoring* terhadap pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA wali RW, agar warga Surabaya dapat merasakan adanya pelayanan ini secara merata dan menyeluruh serta DP3APPKB membantu Surabaya untuk menurunkan angka kasus kekerasan anak. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya memberikan solusi terkait bantuan sarana dan prasarananya, agar warga Surabaya mendapatkan program pelayanan PUSPAGA Surabaya ini secara adil dan merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>
- Canavan, J., Malone, P., Parton, N., Gillen, A., & Mulvihill, A. (2021). Focusing on the big picture: Doing system change evaluation. In *Understanding System Change in Child Protection and Welfare* (Issue October). <https://doi.org/10.4324/9781003147527-2>
- Collins, T. M. (2017). A child's right to participate: Implications for international child protection. *International Journal of Human Rights*, 21(1), 14-46. <https://doi.org/10.1080/13642987.2016.1248122>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Mixed Methods Procedures. In *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Disya Anggreni Manurung, & Harapan Tua Ricky F S. (2021). Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 14(2), 126-134. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i2.5607>
- Farizky, A. R. (2016). Sistem Informasi Penggajian Pegawai Dinas Perhubungan Dan Laj Jawa Timur. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas*, 8-20. <http://jurnal.stmik-dci.ac.id/index.php/jumantaka/article/view/364>
- Hulukati, W. (2015). Peran Lingkungan Keluarga Terhadap Perkembangan Anak. *Jurnal Musawa*, 7(2), 265-282.
- Kasmir. (2016). MENINGKATKAN PERKEMBANGAN KOGNITIF PADA KEMAMPUAN BERFIKIR SIMBOLIK ANAK MELALUI METODE BERMAIN PERAN PADA

KELOMPOK B DI TK DHARMA WANITA MENDALO DARAT (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS JAMBI). *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 3. [http://eprints.uny.ac.id/67311/3/BAB II.pdf](http://eprints.uny.ac.id/67311/3/BAB%20II.pdf)

Manful, E., Cudjoe, E., & Abdullah, A. (2020). Towards child-inclusive practices in child protection in Ghana: Perspectives from parents. *Children and Youth Services Review*, 119(September), 105594. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.105594>

Margareta, T. S., & Sari Jaya, M. P. (2020). Kekerasan Pada Anak Usia Dini (Study Kasus Pada Anak Umur 6-7 Tahun Di Kertapati). *Wahana Didaktika : Jurnal Ilmu Kependidikan*, 18(2), 171. <https://doi.org/10.31851/wahanadidaktika.v18i2.4386>

Martín, A. M., Padrón, F., & Redondo, S. (2019). Early narratives of desistance from crime in different prison regimes. *European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 11(2), 71–79. <https://doi.org/10.5093/EJPALC2019A2>

Rosmiati, I., & Kuraesin, A. D. (2021). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Pt. Kunci Inti Transindo Jakarta. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), 389–398. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v9i2.875>

Rumtianing, I. (2014). Kota layak anak dalam perspektif perlindungan anak. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 27(1), 7–23. <http://journal.um.ac.id/index.php/jppk/article/view/5524>

Satya Yoga, D., Suarmini, N. W., & Prabowo, S. (2015). Peran Keluarga Sangat Penting dalam Pendidikan Mental, Karakter Anak serta Budi Pekerti Anak. *Jurnal Sosial Humaniora*, 8(1), 46. <https://doi.org/10.12962/j24433527.v8i1.1241>

Widowati, E & Cahyati, W. . (2019). *Anak Tenaga Kerja Indonesia Di*. 12(1), 65–98.

Widyawati, I., & Adi, A. S. (2020). Strategi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Dalam Mengembangkan Kabupaten Layak Anak Di Bojonegoro Tahun 2021. *Journal of Civics and Moral Studies*, 5(2), 33–50. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jcms/article/view/16951>

Wolfersteig, W., Diaz, M. J., & Moreland, D. (2022). Empowering Elementary and Middle School Youth to Speak Up and Be Safe: Advancing Prevention of Child Maltreatment with a Universal School-Based Curriculum. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(19). <https://doi.org/10.3390/ijerph191911856>