

**INOVASI DIGITAL PUSAT PEMBELAJARAN  
KELUARGA (PUSPAGA) SEBAGAI BENTUK  
PENCEGAHAN KEKERASAN ANAK  
DI KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH:**

**AFIFATUDZ DZURRIYAH**  
**NPM. 20041010131**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**INOVASI DIGITAL PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)  
SEBAGAI BENTUK PENCEGAHAN KEKERASAN ANAK DI KOTA  
SURABAYA**

Disusun Oleh :

**AFIFATUDZ DZURRIYAH**  
**NPM. 20041010131**

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



**Singgih Manggalou, S.IP., M.IP.**  
**NPT. 21119920401314**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pahlawan Revolusi Nasional "Veteran" Jawa Timur



**Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**INOVASI DIGITAL PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)  
SEBAGAI BENTUK PENCEGAHAN KEKERASAN ANAK DI KOTA  
SURABAYA**

Disusun Oleh :

**AFIFATUDZ DZURRIYAH**  
NPM. 20041010131

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada jurnal  
Kebijakan Publik Universitas Riau  
(Terakreditasi Sinta 4)  
Volume 15 Nomor 3, September 2024


Menyetujui,

Dosen Pembimbing

  
**Singgih Manggalou, S.IP., M.IP.**  
NPT. 21119920401314

**TIM PENGUJI**


1. Ketua

  
**Tukiman, S.Sos., M.Si**  
NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris


  
**Singgih Manggalou, S.IP., M.IP.**  
NPT. 21119920401314

3. Anggota

  
**Dra. Susi Hardjati, M.AP**  
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
**Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si**  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR REVISI**

**INOVASI DIGITAL PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)  
SEBAGAI BENTUK PENCEGAHAN KEKERASAN ANAK DI KOTA  
SURABAYA**

**Disusun Oleh :**

**AFIFATUDZ DZURRIYAH**  
**NPM. 20041010131**

**Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 29 Mei 2024**

**TIM PENILAI**

**Penilai 1**

**Penilai 2**

**Penilai 3**

**Tukiman, S.Sos., M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

**Singgih Manggalou, S.IP., M.IP.**  
**NPT. 21119920401314**

**Dra. Susi Hardjati, M.AP**  
**NIP. 196902101993032001**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Afifatudz Dzurriyah  
NPM : 20041010131  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi :

**Inovasi Digital Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Sebagai Bentuk Pencegahan Kekerasan Anak di Kota Surabaya**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata I di Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 30 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan



**Afifatudz Dzurriyah**  
**NPM. 20041010131**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“INOVASI DIGITAL PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA) SEBAGAI BENTUK PENCEGAHAN KEKERASAN ANAK DI KOTA SURABAYA”**. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Singgih Manggalou, S.IP., M.IP. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan, serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat dan motivasi kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian sehingga penelitian skripsi ini dapat selesai tepat waktu, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Dr. Endik Hidayat, S.E., M.IP selaku Dosen Pembimbing lama yang telah membantu, mengarahkan, dan mendampingi penulis dalam proses pengerjaan proposal skripsi sampai dengan seminar proposal.
5. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama studi perkuliahan.
6. Ibu Dra. Ida Widayati, M.M selaku Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3A-P2KB) Kota Surabaya.
7. Ibu Thusy Apriliyandari, S.E., M.PSDM selaku Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak DP3APPKB Surabaya.
8. Segenap pihak dari DP3A-P2KB Kota Surabaya, Fasilitator Puspaga, Kader Puspaga, serta masyarakat yang telah mendukung proses pengambilan data bagi penulis guna mencapai keberhasilan penulisan skripsi.
9. Ibu, adik-adik, serta keluarga yang senantiasa memberi dukungan serta do'a demi kelancaran penelitian ini.
10. Rekan-rekan yang pernah menjadi teman kelompok MPA saya yang saling memberi dukungan dan saling mengingatkan terkait tata cara penulisan.
11. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2020 yang berjuang bersama menuju kelulusan.
12. Yang terakhir, penulis juga berterima kasih kepada diri sendiri yang telah bekerja keras, percaya, tidak menyerah dan dapat bertahan dari segala

hambatan selama masa-masa perkuliahan sampai fase akhir berjuang mencapai kelulusan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan diperlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Februari 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b><i>ABSTRACK</i> .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan teori .....	22
2.2.1 Inovasi.....	22
2.2.1.1 Konsep Inovasi.....	22
2.2.1.2 Karakteristik Inovasi .....	24
2.2.2 Digitalisasi Layanan Sosial.....	25
2.2.2.1 Definisi Digitalisasi.....	25
2.2.2.2 Peran Digitalisasi dalam Pelayanan Sosial .....	26
2.2.3 Kekerasan Anak .....	27
2.2.3.1 Definisi Kekerasan Anak .....	27
2.2.3.2 Bentuk Kekerasan Anak.....	29
2.2.4 Layanan PUSPAGA sebagai Pencegahan Kekerasan Anak.....	31
2.2.4.1 Definisi PUSPAGA.....	31
2.2.4.2 Peran PUSPAGA .....	32
2.3 Kerangka Berfikir.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Lokasi Penelitian .....	35
3.3 Fokus Penelitian .....	36

3.4 Sumber Data .....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6 Teknik Penentuan Informan .....	40
3.7 Teknik Analisis Data .....	41
3.8 Keabsahan Data .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
4.1.1 Profil Dinas P3A-P2KB Kota Surabaya .....	46
4.1.2 Visi dan Misi Dinas P3A-P2KB Kota Surabaya .....	47
4.1.2.1 Visi .....	47
4.1.2.2 Misi .....	47
4.1.3 Tugas dan Fungsi Dinas P3A-P2KB Kota Surabaya.....	48
4.1.3.1 Tugas .....	48
4.1.3.2 Fungsi.....	48
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas P3A-P2KB Kota Surabaya .....	48
4.1.5 Tupoksi .....	49
4.1.6 Kepegawaian.....	56
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Keunggulan relatif .....	58
4.2.2 Kesesuaian .....	68

4.2.3 Kerumitan .....	76
4.2.4 Kemampuan uji coba .....	79
4.2.5 Kemudahan diamati .....	86
4.3 Pembahasan .....	93
4.3.1 Keunggulan relatif .....	94
4.3.2 Kesesuaian .....	98
4.3.3 Kerumitan .....	101
4.3.4 Kemampuan uji coba .....	105
4.3.5 Kemudahan diamati .....	108
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>117</b>
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>122</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>126</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PUSPAGA .....	8
Gambar 1.2 Layanan PUSPAGA di Balai RW .....	10
Gambar 1.3 Pelaksanaan Layanan PUSPAGA di Balai RW .....	10
Gambar 1.4 Penggunaan Media Digital pada Layanan PUSPAGA .....	11
Gambar 1.5 <i>Website</i> SIAP PPAK .....	12
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	34
Gambar 3.2 Proses Analisis Data : <i>Interactive Model</i> .....	42
Gambar 4.1 Kantor DP3A-P2KB Kota Surabaya.....	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas P3A-P2KB Kota Surabaya .....	49
Gambar 4.3 Jadwal Konsultasi Online SIAP PPAK.....	59
Gambar 4.4 Info Kelas Parenting Puspaga .....	61
Gambar 4.5 Pelaksanaan Kelas Parenting Puspaga melalui <i>Zoom meeting</i> .....	61
Gambar 4.6 Tampilan Fitur <i>Panic Button</i> SIAP PPAK.....	63
Gambar 4.7 Target pengguna aplikasi SIAP PPAK.....	70
Gambar 4.8 Rujukan ke Psikolog <i>Volunteer</i> Puspaga melalui SIAP PPAK.....	71
Gambar 4.9 Standar Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) .....	72
Gambar 4.10 Prosedur Umum Layanan SIAP PPAK.....	73
Gambar 4.11 Uji Coba Aplikasi SIAP PPAK.....	80
Gambar 4.12 Sosialisasi Aplikasi SIAP PPAK.....	81
Gambar 4.13 Surat Keputusan Pembentukan Tim Puspaga Balai RW .....	83
Gambar 4.14 Kegiatan <i>Capacity Building Child Protection Management Program</i> (CPMP) .....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini .....	20
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Klasifikasi SDM DP3A-P2KB Kota Surabaya Berdasarkan Jabatan...	56
Tabel 4.2 Klasifikasi SDM DP3A-P2KB Kota Surabaya Berdasarkan Golongan	56
Tabel 4.3 Klasifikasi SDM DP3A-P2KB Kota Surabaya Berdasarkan Penempatannya .....	57
Tabel 4.4 Data Jumlah Pengguna SIAP PPAK 2023.....	59
Tabel 4.5 Jumlah Laporan Jenis Kekerasan Anak Kota Surabaya 2023 di SIAP PPAK .....	64
Tabel 4.6 Reduksi Hasil Penelitian .....	115

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Jumlah Kasus Kekerasan Pada Anak Indonesia Tahun 2020-2022..... 3

Grafik 1.2 Jumlah Kasus Kekerasan Pada Anak Kota Surabaya Tahun 2020-20227

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian.....	116
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	117
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian dari SSW.....	118
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	119
Lampiran 5 Cek Plagiasi .....	119
Lampiran 6 Surat LoA .....	120
Lampiran 7 Bukti Akreditasi Jurnal.....	122
Lampiran 8 Pedoman Wawancara .....	123



## ABSTRAK

### DIGITALISASI LAYANAN PUSPAGA SEBAGAI BENTUK PENCEGAHAN KEKERASAN ANAK DI KOTA SURABAYA

AFIFATUDZ DZURRIYAH

20041010131

Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh kembang, dan perlindungan dari kekerasan demi kesejahteraan mereka yang membutuhkan dukungan dari pemerintah. Hal ini karena kasus kekerasan terhadap anak terus meningkat dari tahun ke tahun. Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya fenomena peningkatan kasus kekerasan anak yang disebabkan faktor keluarga dan kurangnya pengetahuan tentang pengasuhan anak. Fenomena tersebut menjadi dasar bagi Pemerintah meluncurkan layanan PUSPAGA sebagai langkah terdekat dalam pencegahan kasus kekerasan anak pada lingkup keluarga yang dapat diakses melalui digital, khususnya di Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses Digitalisasi Layanan Puspaga Dalam Pencegahan Kekerasan Anak di Kota Surabaya yang dianalisis berdasarkan lima elemen fokus teori inovasi oleh Rogers yaitu: keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba, dan kemudahan diamati. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan proses digitalisasi layanan puspaga telah berjalan dengan baik dengan adanya inovasi aplikasi SIAP PPAK yang terintegrasi secara digital melalui layanan konseling. Meskipun masih terdapat kendala yang ditemui yaitu pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital khususnya aplikasi SIAP PPAK serta kendala jaringan, tetapi dapat diatasi dengan sosialisasi lebih intensif oleh Fasilitator Puspaga serta penyediaan fasilitas tambahan bagi masyarakat pengguna layanan apabila terkendala jaringan.

**Kata kunci:** Inovasi digital, PUSPAGA, Kekerasan anak, SIAP PPAK

## **ABSTRACT**

### **DIGITALIZATION OF THE PUSPAGA SERVICES AS A FORM OF PREVENTION OF CHILD ABUSE IN THE CITY OF SURABAYA**

AFIFATUDZ DZURRIYAH

20041010131

*Every child has the right to survival, growth, and protection from violence for their welfare, which requires support from the government. This is because cases of violence against children continue to increase from year to year. This research was conducted based on the phenomenon of an increase in cases of child abuse caused by family factors and a lack of childcare knowledge. This phenomenon is the basis for the Government to launch PUSPAGA services as the closest step in preventing cases of child abuse in the family sphere that can be accessed digitally, especially in Surabaya City. This study aims to determine the process of Digitalization of Puspaga Services in Preventing Child Abuse in Surabaya City which is analyzed based on the five focus elements of Rogers' innovation theory, namely: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The research method uses descriptive qualitative data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The results showed that the process of digitizing puspaga services has gone well with the innovation of the SIAP PPAK application which is digitally integrated through counseling services. Although there are still obstacles encountered, namely community understanding of digital technology, especially the SIAP PPAK application and network constraints, but can be overcome by more intensive socialization by the Puspaga Facilitator and the provision of additional facilities for service users if network constraints occur.*

**Key words:** *Digital innovation, PUSPAGA, Child abuse, SIAP PPAK*