

**KINERJA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA DALAM PELAKSANAAN
PROGRAM PELAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN
KELUARGA 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 :

ANGGUN TRI MAWARDANI
NPM. 20041010094

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

SURABAYA

2024

**KINERJA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK
DAN KELUARGA BERENCANA DALAM PELAKSANAAN**

PROGRAM PELAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN

KELUARGA 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 :

ANGGUN TRI MAWARDANI
NPM. 20041010094

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**KINERJA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM
PELAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Anggun Tri Mawardani
NPM. 20041010094

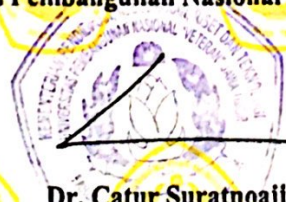
Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
Pembimbing



Indira Arundinasari, S. AP., M. AP
NPT. 21219930521320

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoail, M. Si
NIP. 19680418202121100

LEMBAR PENGESAHAN

**KINERJA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM
PELAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Anggun Tri Mawardani
NPM. 20041010094

**Telah diuji oleh Tim Penilai dan dipublikasikan pada Jurnal Reslaj: Religion
Education Social Laa Roiba Journal
(Terakreditasi Sinta 4)
Volume 6 Nomor 9 (2024) 4010-4029**

Menyetujui,

Pembimbing


Indira Arundinasari, S. AP., M. AP
NPT. 21219930521320

Tim Penguji

1. Ketua


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

2. Sekretaris


Singih Manggalou, S.IP, M.IP
NPT.21119920401314

3. Anggota


Indira Arundinasari, S. AP., M. AP
NPT. 21219930521320

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M. Si
NIP: 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN REVISI

**KINERJA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM
PELAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA SURABAYA**

Disusun Oleh:

Anggun Tri Mawardani
NPM. 20041010094

Telah direvisi dan disahkan pada Juli 2024

Tim Penilai


Penilai 1


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Penilai 2


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

Penilai 3


Indira Arundinasari, S. AP., M. AP
NPT. 21219930521320

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggun Tri Mawardani
NPM : 20041010094
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

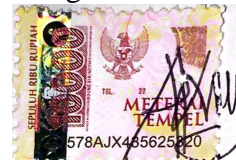
Judul Skripsi

**KINERJA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN
KELUARGA BERENCANA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM
PELAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA SURABAYA**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi sayang yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 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 dikemudian 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, Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



Anggun Tri Mawardani
NPM. 20041010094

ABSTRAK

KINERJA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PELAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA SURABAYA

Anggun Tri Mawardani

NPM. 20041010094

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 kendala seperti, PUSPAGA balai rw yang tidak melaksanakan tugas ataupun jobdesk sesuai dengan pembagian struktur organisasi, tidak meratanya pembagian sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan PUSPAGA Surabaya, terutama bagi balai 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. Sarana dan prasarana PUSPAGA Surabaya ini sudah cukup baik dan telah mengikuti panduan dari Kementerian PPA, namun tidak berlaku bagi PUSPAGA balai rw.

Kata Kunci : Kinerja Organisasi, PUSPAGA, DP3APPKB

ABSTRACT

KINERJA DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA DALAM PELAKSANAAN PROGRAM PELAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA SURABAYA

Anggun Tri Mawardani

NPM. 20041010094

Research related to the performance of the Department of Women's Empowerment and Child Protection as well as 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 government of Surabaya must maintain its achievements as a Child Friendly City at a high level six 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 in Tangkilisan (2005) which includes 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 PUSPAGA Surabaya service program has been carried out quite well, because there are still several obstacles such as, PUSPAGA public halls not carrying out tasks or job desks in accordance with the division of the organizational structure, unequal distribution of human resources in providing services PUSPAGA Surabaya, especially for public halls that 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. The facilities and infrastructure of PUSPAGA Surabaya are quite good and have followed the guidelines from the Ministry of PPA, but this does not apply to PUSPAGA public halls.

Keywords : *Organizational Performance, PUSPAGA, DP3APPKB*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang senantiasa memberikan ridho dan rahmat serta hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga Surabaya”** Bersama dengan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing saya yaitu Ibu Indira Arundinasari, S.AP., M.AP engan segala perhatian serta kesabaran dalam membimbing penulis. Terima kasih banyak penulis sampaikan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, 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;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

5. Ibu Iswati, S.Si selaku Wakil Kepala Bidang Perlindungan Perempuan dan Anak Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya yang telah membantu memberikan informasi penelitian untuk skripsi ini;
6. Ibu Nurul Fajaria Rahmawati, S.Psi selaku konselor PUSPAGA Surabaya di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya yang telah membantu memberikan data dan informasi penelitian untuk skripsi ini;
7. Kak Adinda Istiqomah, S.Psi., M.Psi, Psikolog selaku Psikolog PUSPAGA Surabaya di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya yang telah membantu memberikan informasi penelitian untuk skripsi ini;
8. Ibu Kader KSH Kota Surabaya yang telah membantu memberikan informasi penelitian untuk skripsi ini;
9. Ibu, Ayah, Bude, Kakak serta keluarga yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasehat dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Tarisa, Indira, Aura yang selalu membantu dan saling mendukung dalam berbagai keadaan;
11. Teman seperbimbinganku, Mirda dan Richul yang bersusah senang bersama saat proses penyusunan skripsi ini;

12. *Support system* yang selalu mendengarkan keluhan dan ocehan, selalu memberikan semangat, menemani dan menghibur penulis dalam setiap keadaan;
13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 yang saling membantu dalam memberikan masukan, informasi dan saling mendoakan;
14. Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.
15. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri karena telah berjuang dan berusaha semaksimal mungkin dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulis skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap ini bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat untuk orang lain.

Surabaya, 01 Maret 2024

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN REVISI | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 17 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 17 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 17 |
| 1.4.1 Manfaat Praktis | 18 |
| 1.4.2 Manfaat Teoritis | 18 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 19 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 25 |
| 2.2.1 Kinerja Organisasi..... | 25 |
| 2.2.2 Indikator Kinerja Organisasi | 27 |
| 2.2.3 Faktor-Faktor Kinerja Organisasi | 30 |
| 2.2.4 Penilaian Kinerja Organisasi | 36 |
| 2.2.5 Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) | 38 |
| 2.3 Kerangka Berpikir | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 44 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 44 |

| | |
|---|-----------|
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 45 |
| 3.3 Fokus Penelitian..... | 46 |
| 3.4 Sumber Data..... | 47 |
| 3.4.1 Data Primer..... | 47 |
| 3.4.2 Data Sekunder..... | 47 |
| 3.5 Teknik Penentuan Informan..... | 48 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 49 |
| 3.6.1 Observasi | 49 |
| 3.6.2 Wawancara | 50 |
| 3.6.3 Dokumentasi..... | 50 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 51 |
| 3.8 Keabsahan Data..... | 53 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 55 |
| 4.1 Gambaran Umum..... | 55 |
| 4.1.1 Profil DP3APPKB Kota Surabaya | 55 |
| 4.1.2 Dasar Hukum Organisasi..... | 57 |
| 4.1.3 Visi dan Misi Dinas DP3APPKB Kota Surabaya Kota Surabaya..... | 58 |
| 4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi DP3APPKB Kota Surabaya Kota Surabaya | 58 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi DP3APPKB Kota Surabaya | 63 |
| 4.1.4 Komposisi Pegawai DP3APPKB Kota Surabaya..... | 65 |
| 4.1.6 Layanan PUSPAGA Kota Surabaya | 67 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 72 |
| 4.2.1 Struktur Organisasi | 72 |
| 4.2.2 Kebijakan Pengelola | 81 |
| 4.2.3 Sumber Daya Manusia..... | 88 |
| 4.2.4 Sistem Informasi Manajemen..... | 102 |
| 4.2.5 Sarana dan Prasarana | 111 |
| 4.3 Pembahasan..... | 123 |
| 4.3.1 Struktur Organisasi..... | 123 |
| 4.3.2 Kebijakan Pengelola..... | 126 |
| 4.3.3 Sumber Daya Manusia | 129 |

| | |
|---|------------|
| 4.3.4 Sistem Informasi Manajemen | 131 |
| 4.3.5 Sarana dan Prasarana..... | 134 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 136 |
| 5.1 Kesimpulan | 136 |
| 5.2 Saran..... | 139 |
| DAFTAR PUSTAKA | 141 |
| LAMPIRAN..... | 145 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang..... | 23 |
| Tabel 4.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 65 |
| Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 66 |
| Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Rekap Jabatan dan Golongan | 66 |
| Tabel 4.4 Layanan Konseling PUSPAGA Surabaya | 70 |
| Tabel 4.5 Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam PUSPAGA Surabaya | 130 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Data KPAI 2022 | 6 |
| Gambar 1. 2 Tabulasi Data Pengaduan KPAI..... | 7 |
| Gambar 3. 1 <i>Components of Data Analysis: Interactive Model</i> | 51 |
| Gambar 4.1 Kantor DP3APPKB Kota Surabaya | 57 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi DP3APPKB Kota Surabaya | 64 |
| Gambar 4.3 Tempat Pelayanan PUSPAGA Surabaya | 68 |
| Gambar 4.4 Struktur Organisasi PUSPAGA Kota Surabaya..... | 69 |
| Gambar 4.5 Surat Keputusan Walikota Surabaya..... | 74 |
| Gambar 4.6 Landasan Hukum PUSPAGA Surabaya | 75 |
| Gambar 4.7 SOP Penerimaan Klien PUSPAGA..... | 77 |
| Gambar 4.8 SOP Konsultasi dan Konseling PUSPAGA | 78 |
| Gambar 4.9 SOP Identifikasi, Penjangkauan dan Rujukan PUSPAGA | 79 |
| Gambar 4.10 SOP Sosialisasi, Informasi, dan Edukasi PUSPAGA | 80 |
| Gambar 4.11 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 77 Tahun 2021 | 82 |
| Gambar 4.12 Surat Edaran Menteri PPPA Nomor 57 Tahun 2020 | 84 |
| Gambar 4.13 Visi dan Misi PUSPAGA Surabaya..... | 85 |
| Gambar 4.14 Surat Keputusan Walikota Surabaya..... | 90 |
| Gambar 4.15 Sarana dan Prasarana PUSPAGA Surabaya..... | 112 |
| Gambar 4.16 Ruang Rapat atau Ruang Pertemuan PUSPAGA Surabaya..... | 113 |
| Gambar 4.17 Balai RW 05 Kecamatan Genteng | 116 |
| Gambar 4.18 Balai RW 02 Kecamatan Sukomanunggal, Kota Surabaya | 117 |
| Gambar 4.19 Gambar Media Social PUSPAGA Kota Surabaya..... | 122 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Pelayanan PUSPAGA Surabaya..... | 145 |
| Lampiran 2 Pelayanan PUSPAGA Balai RW..... | 146 |
| Lampiran 3 Fasilitas PUSPAGA Surabaya..... | 147 |
| Lampiran 4 Fasilitas PUSPAGA Balai RW..... | 148 |
| Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Skripsi dari fakultas | 149 |
| Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan PTSP Surabaya | 150 |
| Lampiran 7 Surat Keterangan Selesai Penelitian..... | 151 |
| Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara DP3APPKB Surabaya | 152 |
| Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara PUSPAGA Balai RW..... | 153 |
| Lampiran 10 Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah..... | 154 |
| Lampiran 11 Letter of Acceptance..... | 155 |
| Lampiran 12 Sertifikasi Jurnal | 156 |
| Lampiran 13 Pedoman Wawancara | 157 |
| Lampiran 14 Pedoman Observasi | 160 |
| Lampiran 15 Pedoman Dokumentasi | 161 |