

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lingkungan keluarga merupakan salah satu unit sosial yang terkecil dalam masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Brugges & Liok dalam Pratama et al (2016), keluarga merupakan sekelompok orang yang terdiri dari suami, istri dan anak-anak yang hidup bersama dengan berbagi rasa kasih sayang, perhatian, ide, kebahagiaan maupun kesedihan dan pengalaman. Keluarga memiliki peran penting bagi tumbuh kembang anak, perawatan ataupun pola asuh orang tua dan pendidikan terkait nilai kehidupan, seperti nilai keagamaan maupun sosial budaya yang merupakan faktor utama bagi tumbuh kembang anak untuk menjadi pribadi yang lebih baik (Rakhmawati, 2015). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa 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

bahwasannya 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, 2015). Hal ini juga 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 (Rumtianing, 2014).

Perlindungan yang diberikan kepada anak merupakan segala bentuk usaha yang dilakukan dalam hal menciptakan sebuah kondisi agar setiap anak mendapatkan hak dan kewajibannya untuk pertumbuhan dan perkembangannya baik dalam bentuk fisik, mental maupun sosial budaya (Malinton, 2013). Tujuan dari adanya pemberian perlindungan kepada anak adalah untuk memenuhi hak anak untuk hidup, berkembang dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat serta mendapatkan perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi demi mewujudkan anak Indonesia yang berkualitas (Roza & S, 2018).

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 bahwasannya: “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

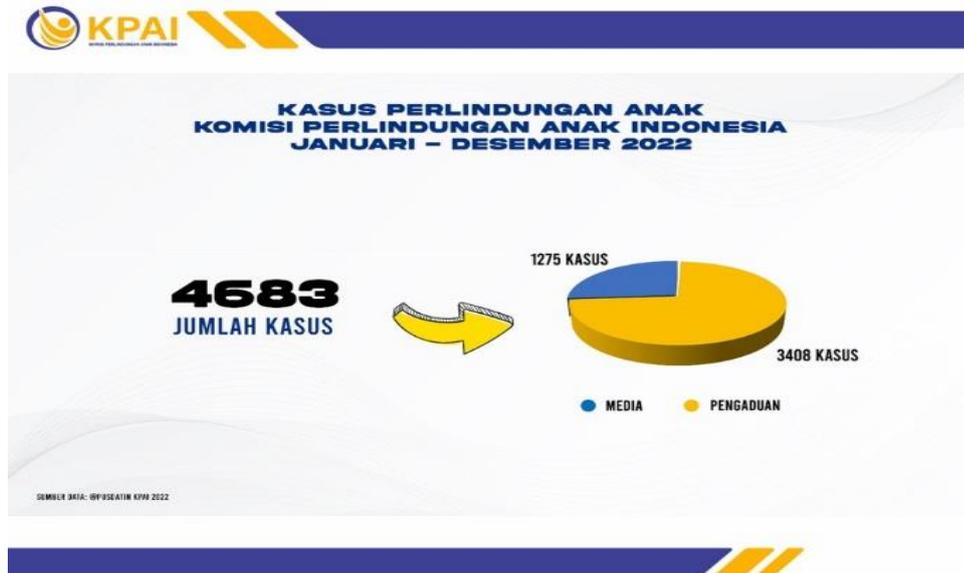
anak untuk memastikan kepentingan yang terbaik bagi anak harus diutamakan, karena dapat mempengaruhi kehidupannya. Penelitian (Wolfersteig et al., 2022) Pemerintah Negara Amerika Serikat telah menciptakan program perlindungan anak dalam bentuk kurikulum *Speak up Be Safe (SUBS) Child Help* yang dirancang 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.

Realitanya hingga saat ini, kondisi ideal yang ada di lapangan belum sepenuhnya terwujud dan masih terdapat data kasus kekerasan fisik dan psikis terhadap anak di Indonesia. Menurut data Kementerian Sosial prevalensi kekerasan pada anak yang usia 13 hingga 17 tahun yaitu kekerasan fisik pada anak laki-laki adalah 1 dari 4 anak dan pada anak perempuan 1 dari 7, sedangkan prevalensi kekerasan psikis pada anak laki-laki adalah 1 dari 8 anak dan pada anak perempuan 1 banding 9, kekerasan seksual untuk anak laki-laki sebanyak 1:12 dan 1:19 untuk anak perempuan (Roza & S, 2018). Sedangkan menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah anak usia dini di Indonesia diperkirakan sebanyak 30,2 juta jiwa pada tahun 2023. Jumlah tersebut setara dengan 10,91% dari total penduduk Indonesia pada tahun ini. Populasi penduduk Indonesia mencapai 278,7 juta jiwa pada pertengahan tahun 2023. Hal ini telah didukung oleh media new republica sebagai berikut:

REPUBLIKA.CO.ID, JAKARTA -- Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) mencatat terdapat sebanyak 2.355 pelanggaran terhadap perlindungan anak yang masuk KPAI hingga Agustus 2023. Dari jumlah tersebut rinciannya yaitu anak sebagai korban *bullying*/perundungan 87 kasus, anak korban pemenuhan fasilitas pendidikan 27 kasus, anak korban kebijakan pendidikan 24 kasus, anak korban kekerasan fisik dan/atau psikis, 236 kasus, anak korban kekerasan seksual 487 kasus, serta masih banyak kasus lainnya yang tidak teradukan ke KPAI.

(<https://news.republika.co.id/berita/s29ndx349/kpai-catat-ada-sebanyak-2355-kasus-pelanggaran-perlindungan-anak-pada-2023/> diakses pada 15 Oktober 2023)

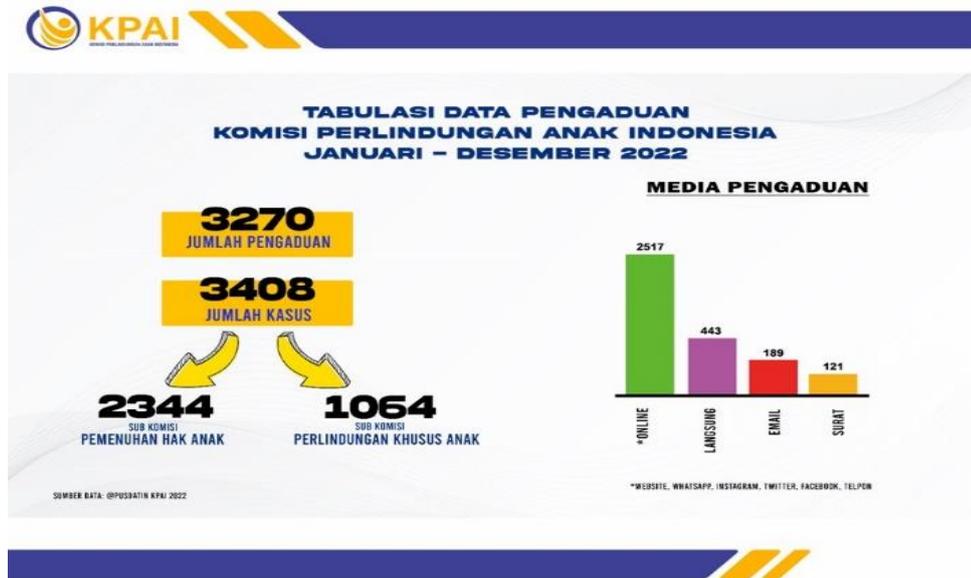
Berdasarkan data tersebut diatas, juga didukung oleh pernyataan dari Ibu Diyah Puspitarini sebagai Komisioner KPAI selaku Penanggungjawab kluster kekerasan fisik/psikis anak yang berpandangan terkait penyebab dari tingginya angka kekerasan anak pada lingkungan satuan pendidikan antara lain, terjadinya *learning loss* yaitu dampak dari adanya kegiatan pembelajaran jarak jauh (PJJ) pada masa pandemi Covid-19, pengaruh *game online* dan media sosial yang banyak memberikan tayangan kekerasan dan tidak ramah untuk diperlihatkan pada anak-anak terutama pada anak yang masih belum cukup umur untuk memahami apakah tindakan tersebut seharusnya dihindari atau tidak. Peran dari orang tua seharusnya mengawasi anak-anak dalam memainkan media sosial dikarenakan dampak dan pengaruh pada media sosial saat ini menyebabkan anak-anak bertindak ataupun melakukan hal yang tidak seharusnya dilakukan. Hal ini juga didukung dengan jumlah kasus kekerasan pada anak yang terjadi tahun 2022 menurut data dari Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI).



**Gambar 1.1 Data KPAI 2022**

Sumber: <https://bankdata.kpai.go.id/tabulasi-data/data-kasus-perlindungan-anak-2022/> diakses pada 15 Oktober 2023

Menurut data KPAI pada bulan Januari sampai Desember tahun 2022 jumlah kasus kekerasan yang terjadi di Indonesia khususnya pada anak masih tergolong tinggi hingga berjumlah 4.683 kasus, dimana menurut data dari media ada 1.275 kasus dan pengaduannya berjumlah 3.408 kasus. Data tersebut dapat dikatakan bahwasannya kasus kekerasan anak di Indonesia membutuhkan penanganan khusus dan peran dari KPAI seharusnya memberikan pengawasan dan perlindungan terkait pemenuhan hak anak serta memberikan masukan ataupun usulan terkait perumusan kebijakan penyelenggaraan perlindungan anak. KPAI juga berperan dalam hal mendata pengaduan kasus kekerasan anak melalui berbagai media, seperti *website*, *whatsapp*, *instagram*, *twitter*, *facebook* dan telepon. Berikut tabulasi data pengaduan KPAI menurut media pengaduan.



**Gambar 1. 2 Tabulasi Data Pengaduan KPAI**

Sumber: <https://bankdata.kpai.go.id/tabulasi-data/data-kasus-perlindungan-anak-2022/> diakses pada 15 Oktober 2023

Menurut tabulasi data pengaduan menurut KPAI yaitu 3.270 jumlah pengaduan dan 3.408 jumlah kasus yang terdiri dari 2.344 sub komisi pemenuhan hak anak dan 1.064 sub komisi perlindungan khusus anak. Dengan adanya hal ini, maka terdapat media pengaduan secara online melalui *website*, *whatsapp*, *instagram*, *twitter*, *facebook* dan telepon mencapai 2.517 pengaduan, secara langsung berjumlah 443 pengaduan, melalui media email berjumlah 189 pengaduan dan melalui surat berjumlah 121 pengaduan. Selanjutnya menurut data yang dimiliki oleh Kementerian Perempuan dan Perlindungan Anak (KPPA) melalui SIMFONI-PPA (Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak) hingga saat ini, kekerasan yang terjadi terhadap anak di Indonesia tercatat dalam data Komisi Perlindungan Anak Indonesia terus mengalami peningkatan. Tingginya angka kasus kekerasan anak yang terjadi hingga saat ini, perlu adanya penanganan kasus melalui penyediaan layanan perlindungan khusus perempuan dan anak korban kekerasan. Berdasarkan Peraturan Menteri PPPA Nomor 4 Tahun

2018 tentang Pembentukan UPTD PPA yang sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2017, maka perlu adanya perhatian dari pihak Pemerintah Daerah untuk mencegah terjadinya kekerasan terhadap perempuan dan anak yang teratasi dengan mendirikan UPTD PPA di seluruh Indonesia.

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. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa kasus kekerasan anak masih menjadi masalah serius yang memerlukan tindakan segera dari pihak pemerintah. Pemerintah berkomitmen untuk memberikan layanan yang baik dan tepat kepada masyarakat untuk mengatasi masalah kekerasan anak. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014, Pasal 20 menyebutkan bahwa Negara, Pemerintah, Pemerintah Daerah, Masyarakat, Keluarga dan Orang Tua atau Wali berkewajiban dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan Perlindungan Anak, apabila pihak-pihak tersebut tidak menangani kasus kekerasan terhadap anak dengan sigap dan cepat, maka hal ini akan berpengaruh pada masa depan bangsa dan Negara.

Adanya berbagai data terkait jumlah kasus kekerasan yang terjadi pada anak, dapat dikatakan bahwa kualitas perlindungan anak di Indonesia masih tergolong

rendah dan anak-anak masih terus tereksplorasi, baik secara ekonomi yang mana peran anak menjadi pekerja anak, anak jalanan, ataupun eksploitasi seksual dengan menjadikannya anak yang dilacurkan. 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). Kekerasan anak terjadi kapan saja dan dimana saja yaitu di rumah, lingkungan bermain bahkan di lingkungan sekolah. Pelaku kekerasan berasal dari berbagai kalangan seperti teman, orang dewasa, guru, dan keluarga. Kasus kekerasan anak juga terjadi selama pandemi tahun 2019-2022 yaitu anak kehilangan orang tua, perkawinan anak, dampak dari penggunaan gadget pada anak, kasus eksploitasi pada anak, masalah pengasuhan pada anak yaitu kekerasan atau KDRT dan lainnya.

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikatakan bahwasannya 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). Sebagai contoh kasus kekerasan terhadap anak seperti yang dialami oleh Arumi Bachsim melakukan pengaduan kepada KPAI tentang kekerasan yang

dilakukan oleh orang tuanya terkait kasus anak yang tereksplorasi ekonomi dan sosial, dimana orang tua menjodohkan Arumi pada orang yang tidak disukai dan Arumi masih berumur 17 Tahun. Hal ini telah dilaporkan oleh korban dengan tuduhan melakukan kekerasan psikis yang telah melanggar peraturan dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perlindungan Anak, serta eksploitasi anak yang diatur dalam pasal 45 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2004 tentang KDRT. Kasus ini ditangani oleh Komisi Perlindungan Anak Indonesia yang menjadi mediator antara orang tua dan anak sesuai dengan aturan prosedurnya, meskipun pihak terkait tidak menginginkan demikian. Hal ini diperlukan adanya pertimbangan antara permasalahan dari beberapa aspek dan harus mempertimbangkan kedua belah pihak, yang mana ada beberapa kemungkinan dapat terjadi permasalahan tersebut (Melati, 2016).

Salah satu lembaga yang memberikan perlindungan terhadap kasus kekerasan 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. Pelayanan yang diberikan untuk warga Surabaya dalam penanganan kasus kekerasan anak yaitu layanan PUSPAGA Surabaya. PUSPAGA merupakan pusat pembelajaran keluarga, dimana dalam program pelayanan ini akan diberikan pembelajaran terkait layanan satu pintu keluarga holistik, integratif, dan berbasis anak, yaitu meningkatkan kemampuan keluarga dalam mengasuh dan melindungi anak serta terciptanya rujukan pengasuhan, pendidikan, kesehatan, perlindungan anak dan orang tua atau keluarga guna menunjang tumbuh kembang anak secara

optimal (Mahsyar, 2011). Program pelayanan PUSPAGA Kota Surabaya telah diadakan sejak tahun 2017 dan hingga saat ini ada inovasi baru dari Wali Kota Surabaya yaitu PUSPAGA Balai RW. Program layanan PUSPAGA telah diimplementasikan dengan tujuan untuk membantu warga Surabaya khususnya yang memiliki permasalahan terkait keluarga ataupun penanganan kasus kekerasan anak. Hal ini perlu dilaksanakan, karena mengingat masih tingginya angka kasus kekerasan anak yang terjadi di Surabaya.

Menurut kondisi dilapangan saat ini, Kinerja Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program layanan PUSPAGA Surabaya telah berjalan dengan baik dan telah menjalankan program yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Surabaya sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Surabaya nomor:188.45/144/436.1.2/2022. Dalam peraturan tersebut terdapat pembagian struktur organisasi tim PUSPAGA Surabaya serta penjelasan tugas dan fungsi masing-masing tim PUSPAGA Surabaya dalam pelaksanaan program layanan PUSPAGA Surabaya, namun kondisi yang terjadi di lapangan saat ini program pelayanan PUSPAGA Surabaya masih belum terlaksana secara menyeluruh, terutama dalam pelaksanaan PUSPAGA balai rw. 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. Hal ini telah didukung oleh media dari berita DP3APPKB Surabaya sebagai berikut:

DP3APPKB SURABAYA -- Ida mengaku, DP3A-P2KB Surabaya membutuhkan banyak volunteer (relawan) yang bergelar sarjana psikologi dalam pelaksanaan Puspaga di Balai RW. Sebab, jika belum menyelesaikan pendidikan tersebut, mereka belum bisa menerima konseling. Karenanya, ia

berharap semakin banyak lulusan yang telah menyandang gelar sarjana psikologi dapat bekerjasama dengan Pemkot Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada warga melalui Puspaga di Balai RW.  
(<https://dp3appkb.surabaya.go.id/surabaya-kota-layak-anak-pelayanan-puspaga-sampai-di-balai-rw/> diakses pada 10 Januari 2024)

Berdasarkan pernyataan tersebut, hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Ibu Iswati selaku Wakil Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Anak yang mengatakan bahwasannya fasilitator PUSPAGA dari masyarakat ataupun relawan yang telah bersedia untuk membantu program pelayanan ini, namun dalam pelaksanaann PUSPAGA Balai RW ini masih membutuhkan fasilitator ataupun relawan yang dapat membantu program layanan PUSPAGA Balai RW. Selanjutnya terkait kondisi sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program layanan PUSPAGA Balai RW ini juga kurang mendukung, karena tidak semua Balai RW dapat dijadikan sebagai tempat pelayanan. Hal ini telah didukung dengan pernyataan pada wawancara pendahuluan dari Ibu Iswati selaku Wakil Kepala Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Anak, sebagai berikut:

“Pelayanan PUSPAGA Surabaya terletak di gedung siola lantai 2 dan pelaksanaan pelayanan tersebut dibuka untuk umum bagi warga Surabaya yang ingin melakukan layanan konsultasi secara langsung dan pelayanan lainnya, kondisi sarana dan prasarana nya juga sudah memadai karena mengikuti peraturan dari Kementerian PPA, namun tempat pelayanan ini hanya terletak pada satu tempat saja, sedangkan tempat pelayanan PUSPAGA balai rw yang ada di Surabaya ini sebagian besar sudah dilakukan renovasi sesuai arahan dari walikota Surabaya dan bagi balai rw yang tidak memiliki cukup ruang untuk dijadikan sebagai tempat layanan, setidaknya memiliki meja dan kursi untuk dijadikan sebagai tempat pelayanan konsultasi, sosialisasi layanan PUSPAGA balai rw ini terus dilakukan agar warga sekitar mengetahui adanya program layanan tersebut.” (Wawancara Pendahuluan, Januari 2024)

Pernyataan diatas menjelaskan bahwasannya program layanan PUSPAGA Surabaya memiliki tempat pelayanan dengan kondisi sarana dan prasarana yang memadai, namun tempat pelayanan tersebut hanya terletak di satu tempat saja,

sehingga bagi warga Surabaya yang bertempat tinggal jauh dari tempat pelayanan tersebut tidak dapat melakukan program layanan PUSPAGA Surabaya. Program layanan PUSPAGA Surabaya juga didukung dengan penggunaan teknologi yang berkembang saat ini yaitu adanya layanan konsultasi secara *online* melalui *hotline* PUSPAGA ataupun aplikasi SIAP PPAK, namun kondisi dilapangan saat ini tidak semua warga Surabaya mengetahui adanya program layanan tersebut.

Dengan adanya permasalahan diatas, maka peneliti melakukan sebuah penelitian terkait Kinerja Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya dengan menggunakan teori kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Soesilo dalam Tangkilisan (2015) yaitu kinerja organisasi dapat dipengaruhi oleh 5 sasaran kajian yaitu, pertama struktur organisasi merupakan hubungan internal yang berhubungan dengan fungsi dalam menjalankan aktivitas organisasi. Pelaksanaan program layanan PUSPAGA Surabaya telah melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan struktur organisasi yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Walikota Surabaya nomor:188.45/144/436.1.2/2022, sedangkan pelaksanaan PUSPAGA balai rw ini tidak semua struktur organisasi yang telah tentukan oleh pihak kelurahan terlaksana, karena masih terdapat beberapa balai rw yang belum melaksanakan program layanan PUSPAGA balai rw. Kedua adalah kebijakan pengelola yang berkaitan dengan visi dan misi organisasi. Pelaksanaan program layanan PUSPAGA Surabaya memiliki sebuah visi dan misi yang tercantum dalam buku pedoman PUSPAGA. Peran dari Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan layanan PUSPAGA Surabaya yaitu menjalankan program layanan PUSPAGA Surabaya sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Ketiga

sumber daya manusia yang merupakan hubungan antara kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya dengan optimal. PUSPAGA Surabaya memiliki sumber daya manusia yang tergabung secara langsung dalam pelaksanaan program pelayanannya, seperti konselor atau psikolog yang memberikan pelayanan konseling pada anak untuk menangani masalah kekerasan yang terjadi pada anak. Dalam pelaksanaan program layanan PUSPAGA Surabaya masih dibutuhkan konselor ataupun psikolog untuk membantu memberikan layanan konseling pada anak terutama bagi program layanan PUSPAGA balai rw. Keempat yaitu sistem informasi manajemen adalah sistem yang berhubungan dengan pengelolaan database yang digunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Pada Dinas DP3APPKB diperlukan sistem informasi manajemen yang digunakan sebagai pengelolaan database untuk mengukur kinerja Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program layanan PUSPAGA Surabaya. Sistem informasi manajemen yang digunakan dalam layanan PUSPAGA Surabaya masih belum terlaksana dengan baik, karena warga Surabaya masih banyak yang tidak mengetahui bahwasannya layanan PUSPAGA Surabaya ini memiliki program layanan konsultasi yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi SIAP PPAK dan *hotline* PUSPAGA. Kelima adalah sarana dan prasarana terkait penggunaan teknologi bagi penyelenggara organisasi pada setiap aktivitas organisasi. Dalam pelaksanaan program layanan PUSPAGA Surabaya telah menggunakan teknologi yang berkembang saat ini, namun dalam pelaksanaan PUSPAGA balai rw masih terdapat balai rw yang memiliki kondisi sarana dan prasarana yang kurang mendukung untuk dijadikan sebagai tempat layanan PUSPAGA balai rw.

Penelitian Kinerja Dinas 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 dalam program penghargaan CFCI yang bertujuan untuk memastikan setiap anak dapat tinggal di lingkungan perkotaan yang aman, sehat, dan berkelanjutan. Hal ini telah didukung oleh media dari berita Pemerintah Kota Surabaya sebagai berikut:

“Kami menyampaikan penghargaan kepada Pemkot Surabaya dan UNICEF yang telah berkomitmen dalam melaksanakan program CFCI, serta seluruh pihak terkait yang tergerak untuk mendukung pelaksanaan kegiatan ini. Semoga inovasi ini dapat dikembangkan dan direplikasi di daerah lain secara berkelanjutan,” ujar dia. Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi mengatakan melalui penandatanganan kerjasama tersebut, ia berharap Kota Surabaya dapat menjadi Kota Layak Anak Tingkat Dunia. Apalagi, Kota Surabaya sendiri sudah 6 kali berturut-turut mendapatkan Predikat Utama dalam penganugerahan dan pemberian penghargaan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA).

(<https://www.surabaya.go.id/id/berita/77294/surabaya-jadi-kota-pertama-percontohan-pemenuhan-hak-anak-wali-kota-eri-tandatangan-rkt-dengan-unicef-dan-bappenas-ri> diakses pada 08 Juni 2024)

Berdasarkan pernyataan tersebut, hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Yosi Diani Tresna selaku ketua Badan Perencanaan Pembangunan Nasional atau Bappenas yang menyatakan bahwasannya Kota Surabaya merupakan kota pertama di Indonesia yang menjadi percontohan pada program CFCI karena memiliki potensi untuk menjadi Kota Layak Anak yang berstandar internasional dan menjadi modal inovasi dalam upaya menciptakan Kota Layak Anak Tingkat Dunia dengan tetap menghormati kearifan lokal dan nasional. Salah satu upaya pemerintah Kota

Surabaya untuk mempertahankan prestasinya sebagai Kota Layak Anak yaitu dengan menyelenggarakan Program layanan PUSPAGA Surabaya.

Terkait pembahasan mengenai Kinerja Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya maka terdapat penelitian terdahulu milik (Widyawati & Adi, 2020) 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. Kebaruan dari penelitian ini yaitu menjelaskan terkait Kinerja Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program layanan PUSPAGA Surabaya, dimana program ini telah ada sejak tahun 2017 dan layanan ini dibuka untuk umum bagi warga Surabaya terutama bagi para remaja ataupun anak-anak yang memiliki permasalahan terkait kekerasan yang terjadi dilingkungan sekitarnya. Program layanan PUSPAGA ini juga telah dikembangkan menjadi PUSPAGA balai rw agar warga Surabaya tidak perlu datang jauh-jauh ke tempat layanan PUSPAGA Surabaya dan harapannya dengan adanya PUSPAGA balai rw ini warga sekitar dapat merasakan program layanan PUSPAGA secara merata dan membantu menangani permasalahan keluarga yang terjadi pada anak.

Penelitian ini merupakan penelitian pertama yang dilakukan oleh penulis dan dengan adanya penelitian ini, maka kita dapat mengetahui bagaimana kinerja Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Kota Surabaya dengan menggunakan teori kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Soesilo dalam Tangkilisan (2015) kinerja organisasi dapat dipengaruhi oleh, 1) struktur organisasi, 2) kebijakan pengelolaan, 3) sumber daya manusia, 4) sistem informasi manajemen, dan 5) sarana dan prasarana, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul :

**“Kinerja Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga Surabaya”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan “Bagaimana kinerja Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan diatas, maka tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, baik penyusun maupun pihak lainnya, terutama bagi kalangan akademisi

atau masyarakat umum yang perlu mengetahui kinerja Dinas DP3APPKB dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya:

#### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan teori yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik, khususnya dalam mengukur kinerja Dinas DP3APPKB dalam melaksanakan program pelayanan PUSPAGA Surabaya.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

1. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memperdalam pengetahuan mengenai kinerja Dinas DP3APPKB dalam melaksanakan program pelayanan PUSPAGA Surabaya.

2. Bagi Dinas DP3APPKB

Penelitian ini dapat memberikan masukan pemikiran untuk instansi sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam melaksanakan kegiatan kerja, khususnya yang berkaitan dengan kinerja organisasi dalam pelaksanaan program pelayanan PUSPAGA Surabaya.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan literatur kepustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian dalam penelitian selanjutnya.