

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas yang berjudul “*Agile Governance* dalam Penanganan Kekerasan Rumah Tangga Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Keluarga Berencana Kota Surabaya”, Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. *Value Proposition* dengan Metode *Agility Shift*

Transformasi DP3APPKB Kota Surabaya dari cara kerja lama menjadi gaya kerja birokrasi baru sehingga tercipta keterbukaan, adaptif, dan responsif dengan membentuk UPTD PPA Kota Surabaya untuk menangani kekerasan rumah tangga di Kota Surabaya telah terwujudkan dengan menyebarkan informasi penanganan kekerasan dalam rumah tangga, membentuk pelayanan terdekat dari masyarakat yakni Puspaga, serta berkolaborasi dengan bidang secara internal maupun eksternal. Secara keseluruhan, kinerja DP3APPKB Kota Surabaya dapat dikatakan telah *agile* dalam kriteria *Value Proposition* dengan metode *Agility Shift*.

##### 2. Karakter pimpinan yang siap akan perubahan

Kepala DP3APPKB Kota Surabaya yang berkomitmen untuk melakukan penanganan kekerasan rumah tangga dengan melibatkan bawahan dalam mengambil setiap keputusan dan melakukan koordinasi internal sehingga terdapat percepatan penanganan kasus kekerasan. Menurut hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Kinerja Kepala DP3APPKB

Kota Surabaya memiliki sikap terbuka dan adaptif, sehingga pada indikator ini Kepala DP3APPKB Kota Surabaya telah menerapkan sikap *agile*.

### 3. Pendekatan *Citizen Centric*

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kinerja DP3APPKB Kota Surabaya dalam menerapkan pendekatan *citizen centric* terhadap pelayanan penanganan kekerasan rumah tangga menunjukkan upaya *agile* namun belum sepenuhnya tercapai. DP3APPKB Kota Surabaya memberikan penanganan kekerasan rumah tangga melalui unit pelayanan yakni UPTD PPA Kota Surabaya yang memberikan pendampingan secara psikologis kepada korban kekerasan dan pendampingan dalam proses penanganan kekerasan yang melibatkan bantuan hukum. Pelayanan yang diberikan oleh UPTD PPA Kota Surabaya bekerjasama dengan stakeholder baik pemerintahan ataupun non-pemerintahan. Dalam penanganan kekerasan dalam rumah tangga pelaporan dapat dilakukan oleh masyarakat melalui Hotline PPA. Namun proses awal pelaporan kekerasan rumah tangga masih membutuhkan pertemuan secara langsung. Sementara itu, pada prinsip agile governance pendekatan citizen-centric memerlukan pendekatan terbuka kepada masyarakat, sedangkan UPTD PPA Kota Surabaya belum memberikan ruang diskusi publik ataupun ruang untuk menyampaikan saran dan kritik agar masyarakat sehingga dapat menyampaikan aspirasinya. Selain itu, proses rujukan dari Puspaga Balai RW sebagai lembaga dari DP3APPKB Kota Surabaya yang terdekat di

masyarakat masih kurang dimengerti oleh petugas yang bertugas, sehingga proses pelaporan KDRT biasanya langsung diberikan kepada kepolisian.

#### 4. Investasi Sumber Daya Manusia

Menurut hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kinerja DP3APPKB Kota Surabaya dapat dikatakan belum sepenuhnya *agile* dalam kriteria Investasi sumber daya manusia. DP3APPKB Kota Surabaya telah menyediakan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan. Namun, hambatan terletak pada keterbatasan jumlah konselor, belum tersedianya psikolog internal dan minimnya infrastruktur teknologi sebagai sarana dan prasarana yang digunakan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan dalam penelitian ini maka beberapa saran yang akan peneliti sampaikan ialah sebagai berikut:

1. Diperlukan peningkatan komunikasi kepada masyarakat terkait dengan penyediaan saran dan kritik atas pelayanan yang dilakukan oleh DP3PPKB Kota Surabaya sehingga instansi dapat mengetahui kondisi masyarakat yang telah melakukan pengaduan kekerasan rumah tangga seperti penyediaan ruang diskusi publik atau kotak saran di lingkungan kerjanya.
2. Meningkatkan pelatihan dan pengetahuan kepada Puspaga sebagai lembaga terdekat masyarakat sehingga dapat memberikan rekomendasi rujukan pelaporan kekerasan rumah tangga yang dialami kepada UPTD PPA.

3. Meningkatkan jumlah sarana prasarana yang dimiliki oleh UPTD PPA Kota Surabaya, seperti menambah prasarana komputer atau telepon genggam yang dapat di akses oleh para konselor, sehingga para konselor dapat berkomunikasi langsung dengan korban kekerasan rumah tangga dan pelayanan yang diberikan akan lebih cepat.