

Implementasi Program PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) Sebagai Upaya Pencegahan Kekerasan Anak di Kota Surabaya

Rizky Avina^{1*}, Dida Rahmadanik², M. Kendry Widiyanto³

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

*Corresponding author: rizkyavina23@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [23 July
2024]

Revised [20 August
2024]

Accepted [12
September 2024]

KATA KUNCI

Implementasi,
Program PUSPAGA,
Kekerasan Anak

KATA KUNCI

Implementation,
PUSPAGA Program,
Child Violence

This work is licensed
under a:



ABSTRAK

Program PUSPAGA, juga disebut Pusat Pembelajaran dalam Keluarga, adalah layanan satu pintu yang mengutamakan hak anak yang diberikan oleh psikolog dan profesional yang membantu orang tua, anak-anak, dan keluarga menemukan solusi atau cara keluar dari masalah mereka saat mereka menghadapi langkah pertama pencegahan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi program pusat pembelajaran keluarga (PUSPAGA) sebagai strategi untuk mencegah kekerasan anak di Kota Surabaya untuk mewujudkan kesetaraan gender tanpa kekerasan terhadap anak-anak. Pemerintah kota Surabaya membuat PUSPAGA untuk mendidik orang tua dan calon orang tua tentang cara mencegah kekerasan dalam keluarga. Studi ini dengan mengacu pada teori implementasi George Edward III menyatakan bahwa ada empat indikator implementasi. Penelitian ini mengumpulkan data dengan metode kualitatif. Penelitian ini mencakup metode observasi, wawancara serta dokumentasi. Empat program PUSPAGA telah menunjukkan kualitas pelaksanaan yang sangat baik selama pelaksanaannya dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) DP3APPKB Kota Surabaya. Komunikasi yang baik antar berbagai organisasi yang terlibat selama program berlangsung juga memudahkan koordinasi kegiatan yang saling terkait selama proses pelaksanaan. Menurut masyarakat, program ini dapat membantu orang tua mencegah kekerasan dengan meningkatkan kesadaran mereka sebagai orang tua.

ABSTRACT

The PUSPAGA program, also called the Family Learning Center, is a child rights-based one-stop service provided by psychologists and professionals who help parents, children and families find solutions or ways out of their problems as they face the first steps of prevention. This research aims to describe and analyze the implementation of the PUSPAGA (Family Learning Center) Program as an Effort to Prevent Child Violence in the City of Surabaya to realize gender equality without violence against children. The Surabaya city government created PUSPAGA to educate parents and prospective parents about how to prevent violence in the family. This study uses implementation theory according to George Edward III, which states that there are four indicators of implementation. This research uses a qualitative approach. Data collection techniques used in this research include observation, interview and documentation methods. Data analysis techniques are carried out using four main things, namely data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions/verification. The research results show that the PUSPAGA program has demonstrated excellent implementation quality during its implementation and is in accordance with the Surabaya City DP3APPKB Standard Operating Procedures (SOP). Good communication between the various organizations involved during the program also makes it easier to coordinate interrelated activities during the implementation process. According to the community, this program can help parents prevent violence by increasing their awareness as parents.

Pendahuluan

Program PUSPAGA, juga disebut Pusat Pembelajaran Keluarga, adalah layanan satu pintu berbasis hak anak yang diberikan oleh psikolog dan profesional yang membantu orang tua, anak-anak, dan keluarga menemukan solusi atau cara keluar dari masalah mereka saat mereka menghadapi langkah pertama pencegahan. Pelayanan yang disediakan oleh Program PUSPAGA ditujukan kepada anak, orang tua, wali, calon orang tua, dan semua pihak yang bertanggung jawab atas perawatan anak. Program PUSPAGA didasarkan pada prinsip non-diskriminasi, kepentingan terbaik bagi anak, kelangsungan hidup, dan sarana yang mudah diakses dan berwarna-warni (Dwiyanto, 2009). Konsep layanan program yang terkenal adalah nyaman dan menyenangkan. Program PUSPAGA diharapkan lebih dekat dengan keluarga karena prinsip-prinsip ini akan memungkinkan keluarga untuk mendapatkan konsultasi, konseling, dan informasi tentang pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjadi orang tua yang memenuhi hak anak (Fazirah et al., 2022).

Anak adalah anggota masyarakat dan memainkan peran penting dalam menentukan kelangsungan hidup suatu bangsa. Saat anak-anak tumbuh dan berkembang secara alamiah, mereka dapat memberikan kontribusi terhadap pembangunan masyarakat dan negara, tetapi ketika anak-anak menghadapi berbagai hambatan dalam pertumbuhan dan perkembangannya, hal itu menjadi beban bagi masyarakat dan bangsa (Khanif et al., 2021). Semua anak memiliki hak yang sama untuk hidup, tumbuh, dan berkembang sebaik mungkin. Menurut Pasal 1 Nomor 6 Tahun 2011 Peraturan Daerah Kota Surabaya, anak adalah seorang yang belum mencapai usia 18 tahun, termasuk anak yang belum dilahirkan. Perlindungan anak berarti menjaga dan melindungi anak serta haknya untuk tetap hidup, bertumbuh kembang, berpartisipasi dengan cara yang paling efektif sesuai dengan martabat kemanusiaan dan terlindungi dari kekerasan maupun ketidaksetaraan (Anderson, 1979). Dengan kata lain, hingga saat ini anak-anak yang belum menikmati hak-haknya. Sebaliknya, anak-anak saat ini dibesarkan dalam lingkungan yang memprihatinkan, seperti perlakuan yang kasar dan penuh kekerasan.

Salah satu Kota di Jawa Timur adalah Surabaya yang mendapatkan predikat Kota Layak Anak Kategori 5 besar pada tahun 2017. Ini menjadikannya kota percontohan bagi kota dan kabupaten lain untuk menerapkan program Kota Layak Anak. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak berusaha memberikan program Pusat Belajar Keluarga (PUSPAGA) terbaik. Layanan PUSPAGA dimulai pada 9 Januari 2017, dan dikelola oleh DP3APPKB di Kota Surabaya. PUSPAGA Kota Surabaya hadir untuk membantu orang-orang yang membutuhkan layanan yang berkaitan dengan masalah keluarga, seperti mendapatkan informasi tentang pengasuhan anak. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pendidikan profesional keluarga seperti konselor keluarga, psikologi, dan konseling yang dapat membantu orang tua dan keluarga baik dalam menyediakan perawatan yang tepat (Rahmatullilahi & Suprastiyo, 2021).

Setelah mendapatkan pemahaman melalui bimbingan atau konseling ini, diharapkan orang tua berpartisipasi dalam pembelajaran dan pengalaman anaknya. Tidak hanya anak-anak dilindungi, pemerintah Kota Surabaya juga berupaya menghentikan kekerasan (Aini et al., 2023). Pemerintah kota Surabaya membuat PUSPAGA untuk mendidik

orang tua dan calon orang tua tentang cara mencegah kekerasan dalam keluarga. Grafik 1.1 berikut menunjukkan jumlah tren kasus pengaduan anak:



Grafik 1. Tren Kasus Pengaduan Anak 2018-2022

Sumber: Bidang Data Informasi dan Pengaduan, KPAI

Berdasarkan Grafik 1.1 di atas, kasus pengaduan anak meningkat pada tahun 2018 dengan tren 4.885, kemudian turun pada tahun 2019 dengan tren 4.369, naik pada tahun 2020 dengan tren 6.519, naik pada tahun 2021 dengan tren 5.431, dan akhirnya turun pada tahun 2022 dengan tren 3.270. faktor yang menyebabkan kekerasan pada anak disebabkan oleh stres melalui lingkungan keluarga, yang dapat anak, orang tua serta keadaan yang tidak menyenangkan.

Namun, informasi yang telah dikumpulkan dari DP3APPKB di Kota Surabaya menunjukkan bahwa dari tahun 2018 hingga 2022, terjadi 463 kasus kekerasan terhadap anak di Surabaya. Grafik 1.2 berikut menunjukkan jumlah kejadian kekerasan terhadap anak di bawah ini:



Grafik 2. Jumlah Kasus Kekerasan Anak Di Kota Surabaya antara tahun 2018-2022

Sumber: DP3APPKB Kota Surabaya

Kasus kekerasan anak meningkat di Kota Surabaya pada 2018 terhitung 90 kasus, 2019 sebanyak 88 kasus serta 2020 sebanyak 75 kasus dan tahun 2022 sebanyak 123 kasus, menurut

data grafik 1.2 di atas. Grafik tersebut menunjukkan bahwa korban kekerasan anak yang paling banyak terjadi pada tahun 2022 adalah mereka yang menderita kekerasan fisik dan mental.

Ratusan Kasus Kekerasan Terjadi di Surabaya, Mayoritas Korbannya Anak-Anak



Gambar 1. Kasus Kekerasan Anak Di Kota Surabaya

Sumber: Media Online Liputan 6.Com

Dikutip dari berita online pada website *liputan 6.com* pada gambar 1.3 diatas, bahwa banyaknya kasus kekerasan pada anak yang terjadi di kota Surabaya dari Januari hingga Agustus 2023, 122 dari 173 kasus kekerasan pada anak terjadi diantaranya terdiri dari 51 kasus kekerasan terhadap orang dewasa, 51 terdiri dari kekerasan pada anak berhadapan hukum (ABH), 26 terdiri dari kekerasan anak karena KDRT, dan 69 terdiri dari non-kekerasan KDRT. Salah satu cara untuk menghindari kekerasan adalah berkomunikasi dengan orang lain dan dengan keluarga.



Gambar 2. Peran PUSPAGA Dalam Pencegahan Kekerasan Anak

Sumber: Media Online Bakti

Dikutip dari Media Online *Bakti* di Kota Surabaya dari gambar 1.4 diatas dengan berbagai inovasi layanan yang ada salah satunya yaitu pada PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) sebagai Solusi dari inovasi yang berada di Kota Surabaya dikarenakan melalui peran PUSPAGA inilah permasalahan pertama langkah pencegahan kekerasan terhadap anak teratasi sebagai bukti bahwa pemerintah ingin meningkatkan kehidupan keluarga dan

ketahanan mereka melalui program pendidikan dan pengasuh, keahlian orangtua, keahlian melindungi anak, kemampuan untuk meningkatkan keterlibatan anak dalam keluarga, dan program konseling untuk anak dan keluarga. Data National Adolescent Mental Health yang dilakukan oleh Indonesia pada tahun 2022 menunjukkan bahwa 1 dari 3 remaja (34,9%), atau setara dengan 15,5 juta remaja Indonesia, mengalami masalah kesehatan mental dalam 12 bulan terakhir. Untuk membantu anak dan orang tua dengan masalah kesehatan mental, Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) diharapkan menjadi pusat terdepan. Saat ini terdapat 257 unit layanan PUSPAGA di provinsi dan kabupaten/kota dan 26 PUSPAGA telah terstandar. Profesional seperti konselor harus membantu anak dan keluarga mendapatkan dukungan kesehatan mental.

Pada akhirnya, kasus kekerasan terus terjadi di Kota Surabaya. Diharapkan anak-anak di Surabaya akan dilindungi oleh layanan pembelajaran keluarga (PUSPAGA) di kota tersebut. Masalah anak dapat diatasi dan diselesaikan dengan cepat. Di Surabaya, kekerasan anak masih sering terjadi. Keluarga masih menghadapi masalah karena orang tua tidak memahami cara mengasuh anak (Sukmawati et al., 2022). Keluarga membutuhkan tempat konsultasi, dukungan, dan proses pembelajaran untuk mengoptimalkan ruang lingkup keluarga. Hubungan yang hubungan antara anak dan para orang tua sangat penting guna di lingkungan kehidupan keluarga karena hubungan ini menentukan kepribadian anak (Handadi, 2020). Ada kekhawatiran bahwa keluarga yang tidak memenuhi tanggung jawab mereka sebagai orang tua, dikombinasikan dengan program pemerintah yang lemah untuk membantu keluarga yang merawat dan melindungi anak-anak mereka karena mereka rentan, mereka mungkin mengalami pelecehan, eksploitasi, penelantaran, atau bentuk kekerasan lainnya (Lintang & Suherman, 2023). Pada pernyataan tersebut maka peningkatan kekerasan anak yang signifikan akan berdampak pada penurunan sumber daya manusia di masa depan, sehubungan dengan jumlah kekerasan anak yang harus segera dikurangi.

Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan oleh Teori dari George Edward III yang menggunakan metode top-down (Edwards III, 1980) mengakui bahwa keberhasilan suatu implementasi dipengaruhi oleh empat elemen penting yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sikap pelaksana dan struktur birokrasi. Implementasi kebijakan merupakan tindakan nyata yang dilakukan setelah suatu kebijakan disetujui; ini termasuk pembentukan dasar pengelolaan masukan untuk menyampaikan keluaran dan hasil kebijakan kepada publik. Ada fitur yang membedakan tahapan implementasi kebijakan dari tahapan pengembangan kebijakan. Proses pengambilan kebijakan yang berlogika bottom-up menunjukkan bahwa proses awal kebijakan mewakili keinginan dan kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, ada sisi yang berbeda dari logika top-down. Ini adalah transformasi kebijakan abstrak atau alternatif menjadi tindakan mikro atau nyata.

Metode

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yang menekankan makna dan proses daripada hasil aktivitas (Miles, M. B. & Huberman, 1992). Penelitian ini berfokus pada DP3APPKB Kota Surabaya, khususnya pada program PUSPAGA sebagai upaya pencegahan kekerasan anak di Kota Surabaya. Dengan memakai model implementasi kebijakan George Edward III. Sumber data yang didapatkan melalui data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data didapatkan dengan melalui observasi, wawancara dan

dokumentasi. Dengan metode analisa data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi.

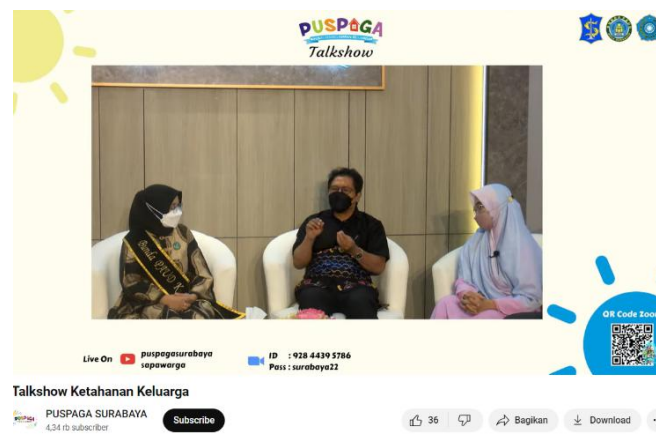
Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian tentang penerapan kebijakan pencegahan kekerasan anak di Kota Surabaya di bagian ini. Peneliti mengumpulkan hasil setelah melakukan peninjauan lapangan secara langsung. Peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III untuk penelitian ini. Teori ini memiliki empat indikator yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi/sikap pelaksana, struktur birokrasi. Kesuksesan pelaksanaan kebijakan dapat dipengaruhi oleh empat kriteria di atas, yang harus diperhatikan. Keempat indikator tersebut antara lain:

a. Komunikasi

Komunikasi dan kegiatan yang berkaitan dengan program PUSPAGA berjalan lancar selama program berlangsung, meskipun masih ada beberapa hambatan yang wajar. DP3APPKB Kota Surabaya dan PUSPAGA bekerja sama dengan departemen dan lembaga lain tentang memastikan permintaan sosial.

Dalam kasus kejelasan, informasi yang diberikan oleh pegawai DP3APPKB Kota Surabaya harus dipahami dan dipahami dengan jelas agar dapat diterapkan sesuai dengan maksud dan tujuan. Sesuai dengan perlindungan anak dari tindak kekerasan, informasi disampaikan kepada masyarakat melalui sosialisasi, talkshow, workshop, dan edukasi dan bimbingan masyarakat di balai RW dan intansi masing-masing (Layliyah et al., 2022). Pegawai DP3APPKB Kota Surabaya telah memberikan penjelasan berdasarkan temuan penelitian dan pengamatan lapangan. Salah satu tujuan dari melakukan sosialisasi terkait masalah kekerasan terhadap anak adalah untuk meningkatkan kesadaran orang yang lebih tua tentang bagaimana mereka mengawasi anak mereka melalui cara yang bagus dan berhasil. Memang, pengasuhan anak merupakan peran yang sangat penting dalam keluarga secara keseluruhan, dan cara seorang anak diajarkan untuk mengasuh keluarga juga sangat memengaruhi kepribadian anak.



Gambar 3. Talkshow PUSPAGA

Sumber : Media Online Youtube

Karena konsistensi dalam proses komunikasi sangat penting, para implementor dapat memahami semua informasi yang disampaikan oleh pegawai implementasi selama pelaksanaan Program PUSPAGA di Kota Surabaya. Peraturan yang ditetapkan oleh hukum Kota Layak Anak Kota Surabaya berkontribusi pada pembentukan Program PUSPAGA, yang merupakan layanan satu pintu holistik untuk keluarga dan integratif yang menangani masalah anak dan keluarga. Program ini didirikan dengan enam tujuan, termasuk menyediakan tempat keluarga belajar melalui pendidikan baik untuk orang tua, calon orang tua, dan individu yang terlibat (Novianti & Sahrul, 2020). Untuk masalah anak-anak dan keluarga mereka, meningkatkan kemampuan keluarga untuk mengawasi dan menjaga serta meningkatkan kerja sama antara pusat dalam hal pendidikan keluarga. Ada enam tujuan telah dicapai selama pelaksanaan Program PUSPAGA di Kota Surabaya (Engkus, 2019). Faktor pendorong untuk variabel komunikasi adalah rapat koordinasi yang sering diadakan antara DP3APPKB Kota Surabaya, yang memudahkan penyebaran informasi.

b. Sumber Daya

Sumber daya memainkan peran yang sangat penting dalam menjalankan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik (Widodo, 2010). Dengan bantuan program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di DP3APPKB Kota Surabaya, sumber daya dalam organisasi harus mendukung materi kebijakan setelah disampaikan dengan jelas. Sumber daya meliputi sarana dan alat, staf, dan anggaran. Jika salah satu mengalami kekurangan maka akan menyebabkan kebijakan tidak efektif dilaksanakan.

Untuk melaksanakan kebijakan program pencegahan kekerasan anak melalui PUSPAGA, sumber daya yang diperlukan sangat penting. Tanpa sumber daya ini, kebijakan hanyalah formula yang tidak akan berdampak apa pun pada masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, untuk menghasilkan hasil yang memenuhi harapan dan tujuan kebijakan, kompetensi pegawai, sarana dan prasarana, dan dana anggaran harus dipersiapkan dengan maksimal. Untuk melaksanakan kebijakan program pencegahan kekerasan anak melalui PUSPAGA, sumber daya yang diperlukan sangat penting. Tanpa sumber daya ini, kebijakan hanyalah formula yang tidak akan berdampak apa pun pada masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, untuk menghasilkan hasil yang memenuhi harapan dan tujuan kebijakan, kompetensi pegawai, sarana dan prasarana, dan dana anggaran harus dipersiapkan dengan maksimal.

Adapun beberapa faktor sumber daya sebagai penunjang kelancaran dan efektivitas dalam implementasi kebijakan melalui pencegahan kekerasan anak melalui program PUSPAGA di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya yakni sebagai berikut:

- a. Pertama yaitu dalam implementasi kebijakan, karyawan, juga dikenal sebagai pegawai, adalah sumber daya yang sangat penting. Jumlah karyawan yang memadai sangat penting untuk keberhasilan penyelenggaraan sebuah program. Selain jumlah karyawan yang memadai, keahlian dan potensi karyawan juga harus diperhatikan karena tanpa keahlian kebijakan tidak akan bisa berjalan dengan baik.

DP3APPKB Kota Surabaya jumlah pegawainya bisa dikatakan tercukupi dengan keahliannya yang dimilikinya berpotensi sendiri dan selalu profesional dalam berkontribusi pada. Apabila kegiatan penyuluhan maupun edukasi ke warga sekitar, serta staff juga turut ikut serta dan profesional dalam menjalankan tugasnya demi memberikan pelayanan yang terbaik.

Selain itu, para pegawai di DP3APPKB Kota Surabaya sudah kompeten dalam mengembangkan kemampuannya, yang mana pada konsistensinya dapat dilihat dengan mengikuti kegiatan pelatihan-pelatihan baik itu yang dilaksanakan melalui offline maupun yang dilaksanakan melalui online. Pengembangan kemampuan yang dilakukan oleh para pegawai sebagai pelaksana pelayanan ini bertujuan agar pegawai benar-benar memahami dan menguasai pelayanan pengaduan yang sudah berbasis online.

- b. Kedua yakni dana atau anggaran, merupakan salah satu yang sangat membantu keberlangsungan implementasi kebijakan dan program pemerintah, karena tanpa dukungan anggaran yang cukup, kebijakan dan program tersebut tidak akan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan dan sasaran kebijakan (Dwiyanto, 2009).

Efektivitas pelaksanaan kebijakan akan dipengaruhi oleh sumber daya anggaran yang terbatas, menurut Edward III (Widodo, 2010:101) selain itu kekurangan anggaran menyebabkan pelaku kebijakan kurang terlibat dalam pelaksanaan program.

- c. Pendapat (Sudrajat, 2017) Sarana dan Prasarana merupakan fasilitas yang tersedia secara langsung didalam proses kebijakan program yang memberikan sebuah kelayakandan memberikan manfaat kepada pengguna layanan. Program PUSPAGA merupakan program dengan one stop service sebagai layanan terpadu masalah anak dan keluarga. Selain itu juga Dilihat dari kemampuan pegawainya, DP3APPKB Kota Surabaya sudah memenuhi standar dalam pemenuhan sumber daya, akan tetapi masih terdapat kendala yakni masih adanya keterbatasan anggaran yang digunakan dalam meningkatkan fasilitas dan pemerataan dalam kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan. PUSPAGA adalah layanan konseling atau konsultasi yang menangani anak, remaja, keluarga, anak berkebutuhan khusus, dan calon pengantin (catin). Layanan ini dapat diberikan secara langsung maupun daring. Sosialisasi, pendidikan dan informasi adalah layanan yang ditawarkan oleh fasilitas ini. Selain itu, kegiatan catin, kelas parenting, puspaga balai rw, talkshow ngobrol bareng puspaga (Ngobras), live IG (siaran langsung melalui instagram) dan webinar parenting jumat seru, serta publikasi informasi edukasi yang didistribusikan melalui media cetak dan elektronik. Selain itu, ia berfungsi sebagai sumber pendidikan dan sumber bimbingan bagi orang tua di Kota Pahlawan. Karena itu, puspaga menawarkan berbagai layanan yang membantu anda menjadi lebih baik dalam menangani masalah anak dan keluarga. Semua warga kota surabaya dapat menggunakan semua fasilitas puspaga secara gratis.

d. Disposisi/Sikap Pelaksana

Disposisi merupakan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh para pegawai atau bisa disebut implementator pelayanan. Dimana semua pegawai atau stakeholder yang terlibat

dalam mengatasi program atau kebijakan ini harus mempunyai sifat demokratis, jujur dan komitmen yang kuat terhadap masing-masing tanggung jawab agar terhindar dari segala bentuk penyalahgunaan jabatan, korupsi ataupun sebuah praktek organisasi yang tidak sehat.

Adapun menurut (Edwards III, 2003) disposisi diartikan sebagai sikap pelaksana akan mempengaruhi proses pelaksanaan kegiatan karena keinginan pelaksana kebijakan untuk mencapai tujuan kebijakan. Pendapat Edward III di dalam (Agustinus, 2006) memiliki beberapa faktor yang bisa mempengaruhi situasi dalam sebuah kebijakan publik yakni :

1. Penerapan birokrasi. Pandangan seorang pelayanan publik juga dapat menimbulkan hambatan dan kendala yang nyata terhadap sebuah pelayanan apabila tidak melaksanakan sesuai aturan yang ditetapkan. Akibatnya dari adanya pengangkatan dan pemilihan pegawai harus disesuaikan dengan kemampuan dan yang sangat berdedikasi pada sebuah standar yang telah ditetapkan pemerintah. Hal ini juga didasarkan pada kepentingan masyarakat umum sebagai penerima layanan.
2. Salah satu cara untuk mengatasi masalah sikap para pegawai adalah dengan memberi insentif pegawai dalam melaksanakan kebijakan publik. Karena pada prinsipnya seseorang dapat memenuhi guna kepentingan individu, sehingga adanya ide dengan cara pembuat kebijakan memberikan insentif yang dapat mempengaruhi cara pelaksana kebijakan bertindak. Itu dilakukan untuk memberikan apresiasi pegawai untuk tetap bersemangat dan juga menjadi salah satu faktor yang mendorong dan mendukung dapat dijadikan sebagai pelaksana kebijakan telah memenuhi tugas dengan baik dan benar.

Standar pelayanan publik harus ada dan seluruh karyawan harus bisa mematuhi. DP3APPKB Kota Surabaya merupakan sebuah pelaksana di dalam sebuah implementasi kebijakan melalui pusat pembelajaran keluarga sudah seharusnya berkewajiban untuk memahami standar pelayanan yang telah dibuat. DP3APPKB Kota Surabaya juga melakukan sebuah perjanjian yang ditandatangani dengan pakta integritas sebagai simbol pegawai supaya bisa bertanggungjawab terhadap peran masing-masing.

Hasil wawancara dengan informan tentang sikap menunjukkan bahwa aturan kedisiplinan DP3APPKB Kota Surabaya ini sangat ditegakkan. Sebaliknya, karyawan yang memberikan layanan kepada masyarakat telah diatur oleh kode etik dan maklumat layanan. Sesuai dengan informasi pelayanan yang tercantum di DP3APPKB Kota Surabaya, salah satu bentuk sikap pegawai adalah selalu ramah, sopan, dan sangat berpartisipasi dalam melayani dengan sebaik mungkin.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah sebuah struktur dalam organisasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan dengan mempertimbangkan dimensi fragmentasi dan prosedur operasi standar (SOP). Oleh karena itu, DP3APPKB Kota Surabaya siap untuk memberikan layanan melalui program PUSPAGA, yang telah diperkuat oleh regulasi dan pembagian. Para pegawai harus sesuai dengan landasan hukum dan sesuai dengan prosedur

operasional standar (SOP) sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan. Adanya kepastian hukum dan kesamaan hak adalah dasar hukum yang baik (Sudrajat, 2017).

Dengan dimilikinya staff yang dalam sebuah struktur, kompetensi yang baik sangat penting bagi pengawasan birokrasi, karena struktur birokrasi yang tidak memiliki banyak fungsi dapat menyebabkan birokrasi menjadi lebih kaku. Menurut (Hasibuan, 2017) mengatakan bahwa birokrasi dalam sebuah pelayanan yang terdapat beberapa faktor. Adapun beberapa proses layanan penerimaan pengaduan diantaranya standar operasional prosedur (SOP), Hubungan antar Unit, Struktur birokrasi dijelaskan sebagai berikut:

a. Standar Operasional Prosedur.

Standar operasional prosedur kerja di DP3APPKB Kota Surabaya ini dapat dipergunakan proses sistematis layanan pengaduan disektor publik maupun swasta. Dengan menggunakan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh DP3APPKB Kota Surabaya, maka pelaksana kebijakan yang diharuskan untuk lebih optimal dalam menggunakan waktu serta mempunyai fungsi menyetarakan tindak pelayanan oleh dinas dan mudah dipahami oleh publik. dengan demikian SOP yang dilakukan oleh dinas terkait sangat bermanfaat membantu untuk lebih mudah serta cepat beradaptasi dalam mekanisme lingkungan kerja dan juga mampu meningkatkan kapasitas ukuran standar kinerja sehingga pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat bisa lebih maksimal.

b. Hubungan Antar Unit

Hubungan antar unit organisasi DP3APPKB Kota Surabaya yang dilaksanakan dengan metode pelaksanaan yang baik dan koordinasi dari kontrol yang besar atas program/ kegiatan sosialisasi terhadap dari berbagai bidang/ seksi yang berhubungan agar lebih dapat menyesuaikan dan membantu lebih cepat dan efisien untuk menyelesaikan tugas maupun permasalahan. Maka dari itu DP3APPKB Kota Surabaya mempunyai hubungan antar unit yang sesuai untuk lingkungan kerja dengan berbagai keadaan yang stabil, dengan adanya koordinasi di berbagai fungsi unit-unit di dinas tersendiri yang nantinya dapat saling memahami dari tugas dalam pelayanan perlindungan anak.

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi DP3APPKB Kota Surabaya ditetapkan dengan memutuskan penugasan pada kebijakan untuk berbagai bidang atau seksi yang tidak sama agar dapat fokus untuk menyelesaikan berbagai macam kasus permasalahan masyarakat atau publik dalam bidangnya masing-masing yang nantinya dapat ditangani dan memperoleh hasil secara maksimal. Dengan adanya struktur organisasi yang dapat berfungsi secara efektif agar meringankan tugas yang ada pekerjaan karena adanya masing-masing bagian unit atau berbagai bidang dalam pelayanan implementasi kebijakan tentang penyelenggaraan perlindungan anak tindak kekerasan.

Hasil dari analisis struktur birokrasi, yang mencakup sub indikator standar operasional prosedur, hubungan antar unit, dan struktur organisasi, menunjukkan bahwa

struktur birokrasi dilaksanakan dengan baik dan efektif telah digunakan sebagai acuan kerja dan pedoman untuk menerapkannya.

Kesimpulan

Program PUSPAGA dengan berbagai badan atau pihak terkait telah menunjukkan kualitas pelaksanaan yang sangat baik selama penyelenggaraannya dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) DP3APPKB Kota Surabaya. Ketika mereka berinteraksi secara langsung dengan masyarakat, para pelaksana sangat disiplin. Selain itu, prinsip ini berlaku untuk sikap disipliner yang ditunjukkan dari DP3APPKB atau PUSPAGA, yang telah menunjukkan bahwa mereka berhasil dalam pekerjaan mereka dan tetap mematuhi peraturan yang telah ditetapkan. Komunikasi yang baik antar berbagai organisasi yang terlibat selama program berlangsung juga memudahkan koordinasi kegiatan yang saling terkait selama proses pelaksanaan. Menurut masyarakat, program ini dapat membantu orang tua menjadi lebih waspada dalam peran mereka sebagai orang tua.

Saran

Berdasarkan temuan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yakni Pihak DP3APPKB Kota Surabaya harus meningkatkan ketepatan waktu pelayanan agar tidak terlambat dalam arti yang biasanya pelayanan dilakukan dalam satu minggu sekali bisa ditambah menjadi tiga kali dalam seminggu, lebih aktif dalam menyebarkan informasi tentang layanan PUSPAGA di Kota Surabaya, dan meningkatkan pemahaman masyarakat dengan melakukan kegiatan sosialisasi dan edukasi serta bimbingan masyarakat tentang pentingnya konseling, pencegahan kekerasan anak untuk dirinya sendiri, untuk anak, keluarga maupun orang sekitar.

Referensi

- Aini, N., Putri, K., Haryani, T. N., & Yuliani, S. (2023). Implementasi Program Perlindungan Anak dalam Menekan Kekerasan Pada Anak di Kabupaten Wonogiri. 3, 448–454.
- Anderson, J. (1979). *Public Policy Making*, (Second ed), New York: Holt Rinehart and Winston, New York.
- Dwiyanto. (2009). "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik", Gajah Mada University, Yogyakarta.
- Engkus. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN ANAK JALANAN DI KOTA BANDUNG. 14(3), 1–154.
- Fazirah, E. N., Sunariyanto, S., & Abidin, A. Z. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)(Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan *Respon Publik*, 16(8.5.2017), 93–104. http://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/4804/S1_FIA_21801091070_E RA_NUR_FAZIRAH.pdf?sequence=1
- Handadi, S. (2020). Nusantara (Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial) JEPANG. Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 7(2), 408–420.
- Khanif, M., Suprastiyo, A., & Lukito, C. (2021). Implementasi Program Keluarga Berencana Pada Pus Resiko Tinggi 4 Terlalu Di Kabupaten Bojonegoro. *JIAN-Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 1–7.

- Layliyah, Q., Rahman, A., Mawar, M., & Satispi, E. (2022). Implementasi Kebijakan Perlindungan Anak dan Perempuan Korban Kekerasan pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Tangerang Selatan. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 1–13. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v5i2.2431>
- Lintang, D., & Suherman, A. (2023). Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kepedudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1). <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>
- Miles, M. B. & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Novianti, R., & Sahrul, M. (2020). Implementasi Kebijakan Perlindungan Anak. *Jurnal Of Social Work and Social Service*, 1(2), 139–147. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/khidmatsosial/article/download/8604/5059>
- Rahmatullilahi, & Suprastiyo, A. (2021). Implementasi Program Bina Keluarga Lansia (Bkl) Di Kabupaten Bojonegoro. *Agustus*, 5(2), 8–13.
- Sudrajat, Ri. dan. (2017). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik*. Nuansa.
- Sukmawati, N., Suprastiyo, A., & Rupiarsieh. (2022). Collaborative Governance Dalam Pencegahan Tindak Kekerasan Pada Anak Di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 6(2), 24–36.
- Widodo. (2010). Pengaruh Sumber Daya Anggaran Terhadap Keberhasilan Kebijakan. 101.