



POLICY OUTPUT ANALYSIS PADA PENCEGAHAN KEKERASAN ANAK DALAM KELUARGA MELALUI LAYANAN PUSPAGA DI SURABAYA

Alvina Dewi Hafzari*^{a1}, Arimurti Kriswibowo^{b2}

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

^{1*}alvinadewi10@gmail.com, ²arimurti.adne@upnjatim.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 22-03-2023
Disetujui: 24-04-2023
Dipublikasikan: 29-09-2023

Kata Kunci:

1. Policy Output Analysis
2. Kebijakan Publik
3. PUSPAGA
4. Kekerasan Anak

Keyword :

1. Policy Output Analysis
2. Public Policy
3. PUSPAGA
4. Child Violence

ABSTRAK

Abstrak: Kekerasan terhadap anak merupakan permasalahan sosial yang cukup serius, dan jumlah kasus kekerasan terhadap anak selalu mengalami perubahan tiap tahunnya. Kasus kekerasan terhadap anak kerap terjadi dalam keluarga, sehingga pencegahan kekerasan terhadap anak dalam keluarga harus digalakan oleh siapapun, termasuk pemerintah. Pemerintah Kota Surabaya melakukan berbagai upaya pencegahan kekerasan anak dalam keluarga, salah satunya melalui PUSPAGA. PUSPAGA Kota Surabaya merupakan layanan dibawah naungan DP3APPKB Kota Surabaya yang berfokuskan pada penguatan keluarga dan pencegahan kekerasan terhadap anak. Penelitian ini menggunakan pendekatan deksriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori evaluasi luaran kebijakan dengan 7 (tujuh) indicator *policy output* milik Ripley, yaitu akses, frekuensi, cakupan, bias, *service delivery* (ketepatan layanan), akuntabilitas, dan kesesuaian program dengan kebutuhan. PUSPAGA Kota Surabaya telah memberikan layanan dengan baik pada setiap indikatornya. Meskipun begitu, Pemerintah Kota Surabaya masih harus terus mengenalkan kepada masyarakat agar lebih mengetahui layanan PUSPAGA di Kota Surabaya.

Abstract: Violence against children is a serious social problem, and the number of cases of violence against children changes every year. Cases of violence against children often occur in families, so the prevention of violence against children in families must be encouraged by everyone, including the government. The Surabaya City Government has made various efforts to prevent child violence in the family, one of which is through PUSPAGA. PUSPAGA Kota Surabaya is a service under the auspices of the DP3APPKB Surabaya City which focuses on strengthening families and preventing violence against children. This study uses a qualitative descriptive approach. The theory used is the theory of policy output evaluation with 7 (seven) indicators of Ripley's policy output, namely access, frequency, coverage, bias, service delivery (accuracy of service), accountability, and suitability of programs with needs. PUSPAGA Surabaya City has provided good service on each indicator. Even so, the Surabaya City Government still has to continue to introduce it to the public so they know more about PUSPAGA services in Surabaya City.



PENDAHULUAN

Setiap manusia pasti menginginkan adanya rasa aman dan nyaman serta perlindungan dari berbagai bentuk ancaman kekerasan yang ada. Namun pada kenyataannya, siapapun termasuk anak-anak dapat memperoleh tindak kekerasan dari siapapun mulai dari orang yang tidak dikenal hingga lingkungan terdekatnya, seperti keluarga (Zulfiani Indrawati et al., 2018). Menurut Duvall, keluarga dapat disebut dengan adanya sekumpulan orang yang memiliki hubungan, seperti hubungan pernikahan, hubungan darah,

dan kelahiran yang memiliki tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan budaya umum, sosial dan emosional anggota, serta meningkatkan perkembangan mental dan fisik (Fazirah et al., 2022). Keluarga merupakan tempat dimana seorang anak belajar mengenai rasa kasih dan sayang untuk pertama kali. Sehingga sudah sepatutnya seorang anak memperoleh pengasuhan dan pendidikan yang memadai dalam keluarga. Anak akan tumbuh sesuai dengan apa yang ia terima dan rasakan dari yang keluarganya berikan atau bagaimana perilaku keluarga terhadap anak tersebut. Namun dalam sebuah keluarga tidak menutup kemungkinan untuk terjadinya sebuah kekerasan, karena pada kenyataannya tidak ada keluarga yang tidak memiliki masalah. Kekerasan dalam keluarga tentunya sangat berpengaruh bagi berbagai pihak dalam keluarga tersebut, terutama anak-anak (Kadir & Handayaningsih, 2020).

Kekerasan yang terjadi pada anak dalam keluarga dalam Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 78 Tahun 2021 tentang Perlindungan Khusus Anak ialah anak yang terancam secara fisik dan nonfisik karena tindak kekerasan, diperlakukan salah atau tidak semestinya dalam lingkungan keluarga atau lingkungan sosial terdekatnya, sehingga tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya dengan wajar baik secara jasmani, rohani, maupun sosial. Salah satu penyebab tingginya angka kekerasan terhadap anak dalam rumah tangga adalah orangtua bertujuan agar anak memiliki sikap yang lebih disiplin (Azzahra, 2019). Selain itu, juga terdapat beberapa faktor lain penyebab terjadinya kekerasan anak dalam keluarga, salah satunya seperti, merasa kurang adanya perhatian, minimnya komunikasi, sikap egois antar anggota keluarga yang tinggi, penelantaran anggota keluarga, masalah ekonomi dan sebagainya (Setyaningrum & Arifin, 2019). Kekerasan yang terjadi pada anak tentunya akan menimbulkan berbagai dampak, seperti mereka tumbuh dengan penuh rasa cemas, kurang percaya diri, pesimis, atau bahkan sebaliknya yang dimana menjadi pemberontak, agresif, dan memiliki kecenderungan untuk berperilaku buruk di masa depan (Kurniasari, 2019). Pengasuhan berperan penting dalam keluarga, serta akan menentukan bagaimana karakter anak. Kegagalan keluarga dalam melaksanakan tanggung jawab pengasuhan disertai lemahnya program pemerintah dalam membantu atau memberdayakan keluarga tersebut untuk mengasuh dan melindungi anak, dikhawatirkan akan menyebabkan anak berada dalam kondisi rentan dan beresiko mengalami kekerasan, eksploitasi, penelantaran (Husniyah, 2019).

Indonesia merupakan Negara yang tidak lepas dari berbagai masalah social, seperti kasus kekerasan terhadap anak. Indonesia sempat mengalami angka perubahan yang cukup tinggi dalam kasus kekerasan anak terutama selama masa pandemi Covid-19. Selain selama masa pandemi, Indonesia juga terus mengalami perubahan angka jumlah kasus kekerasan terhadap anak. Kasus kekerasan yang terjadi di Indonesia terjadi karena beragam faktor dan dapat dilakukan atau terjadi di berbagai tempat, seperti di jalanan, sekolah hingga dalam rumah tangga atau keluarga (Andhini & Arifin, 2019).

Sebagai bentuk perhatian serta dalam rangka mencegah agar tidak terjadi lonjakan kasus kekerasan terhadap anak, pemerintah Indonesia khususnya kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KPPPA) membuat sebuah pelayanan berupa pusat pembelajaran keluarga atau yang biasa disebut dengan PUSPAGA. PUSPAGA merupakan sebuah tempat pembelajaran yang digunakan untuk

meningkatkan kualitas kehidupan yang dimiliki oleh sebuah keluarga yang dilakukan oleh tenaga profesi melalui peningkatan kapasitas orangtua atau keluarga ataupun orang yang bertanggungjawab atas anak dalam mengasuh, melindungi, dan memberikan kesejahteraan yang berkelanjutan demi kepentingan anak. PUSPAGA memiliki dua jenis layanan, yaitu konseling dan konsultasi, serta layanan informasi. Sedangkan untuk program dan kegiatan yang ada terdiri atas program pencegahan (Primer), Program Pengurangan Resiko (Sekunder), Program Penanganan kasus (Tersier) (Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2021). Di Indonesia, tehitung sejak tahun 2016 hingga 2021 sudah ada 193 PUSPAGA yang terbentuk baik di tingkat kabupaten/kota maupun provinsi. Berikut adalah data mengenai jumlah kasus kekerasan anak yang terjadi di Indonesia dari tahun , yaitu pada tahun 2018 sebanyak 4.885 kasus, tahun 2019 sebanyak 4.369 kasus, tahun 2020 sebanyak 6.519 kasus. Tahun 2021 sebanyak 5.953 kasus, dan pada tahun 2022 sebanyak 2.010 kasus.

Grafik 1
Jumlah Kasus Kekerasan Anak Di Indonesia 2018-2022



Sumber : SIMFONI-PPA (Diolah Penulis, 2023)

Jumlah kasus kekerasan terhadap anak yang terjadi di Indoensia tentunya berbeda di setiap wilayahnya. Contohnya adalah Kota Surabaya, Kota Surabaya merupakan ibu kota sekaligus Kota terbesar di Provinsi Jawa Timur. Kota Surabaya juga menjadi kota terbesar kedua setelah Jakarta di Indonesia. Menjadi kota terbesar tentu tidak lepas dari berbagai masalah sosial yang ada, salah satunya ialah kasus kekerasan terhadap anak. Berikut adalah jumlah kasus kekerasan anak yang terjadi di Kota Surabaya, pada tahun 2018 sebanyak 90 kasus, tahun 2019 sebanyak 88 kasus, tahun 2020 sebanyak 75 kasus, 2021 sebanyak 87 kasus, dan tahun 2022 sebanyak 123 kasus.

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



Sumber : DP3APPKB Kota Surabaya (Diolah kembali oleh penulis, 2023)

Dari data tersebut diketahui bahwa Kota Surabaya sempat mengalami kenaikan jumlah kasus kekerasan terhadap anak di tahun 2022 dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Namun pada tahun 2022 pula, Kota Surabaya mendapatkan penghargaan sebagai Kota Layak Anak. Kota Layak Anak merupakan sebuah program yang dimiliki oleh pemerintah guna menurunkan jumlah angka kekerasan terhadap anak (Roza & S, 2018). Penghargaan Kota Layak Anak yang diraih oleh Kota Surabaya merupakan yang kelima kalinya dan merupakan tingkatan penghargaan tertinggi yang berhasil diraih oleh kota yang berada di provinsi Jawa Timur. Dalam penghargaan Kota Layak Anak terdapat 5 (lima) peringkat, yaitu Pratama, Madya, Nindya, Utama dan KLA. Dari penghargaan Kota Layak Anak tingkat utama yang berhasil diperoleh kota Surabaya, maka dapat dilihat bahwa kota Surabaya merupakan kota yang cukup serius dalam menangani masalah kekerasan terhadap anak. Meskipun permasalahan kekerasan terhadap anak sempat mengalami peningkatan jumlah kasus selama pandemi, namun dengan sigap pemerintah Kota Surabaya melakukan berbagai upaya untuk menurunkan kembali jumlah kasus kekerasan terhadap anak yang ada.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang memiliki Layanan PUSPAGA dibawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya. PUSPAGA Kota Surabaya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat bagi yang merasa membutuhkan layanan mengenai permasalahan yang ada dalam keluarga, termasuk dalam persoalan informasi pengasuhan anak. Layanan ini diberikan secara gratis, sehingga dapat dimanfaatkan oleh siapapun yang membutuhkan dengan syarat merupakan warga Kota Surabaya yang ditunjukkan dengan membawa *fotocopy* KTP atau Kartu Keluarga. Meski memiliki layanan PUSPAGA dan kerap memperoleh penghargaan Kota Layak Anak, namun Kota Surabaya tetap saja sempat

mengalami peningkatan kasus kekerasan terhadap anak. Sehingga perlu diteliti lebih dalam bagaimana pemerintah Kota Surabaya melalui layanan PUSPAGA dalam mengimplementasikan peraturan atau kebijakan yang ada yaitu Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak melalui Keputusan Walikota Surabaya Nomor : 188.45/6/436.1.2/2019 Tentang Tim Pembinaan Keluarga Sejahtera Kota Surabaya.

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu berkaitan dengan implementasi kebijakan mengenai layanan PUSPAGA, seperti milik (Boreel *et al.*, 2022) yang menunjukkan bahwa dalam pengimplementasiannya, PUSPAGA di Sukabumi terdapat hambatan berupa belum menyeluruhnya pelaksanaan sosialisasi akibat dari pandemic Covid-19 dan kurangnya partisipasi dari masyarakat. Lalu terdapat penelitian dari (Fazirah *et al.*, 2022) yang menunjukkan bahwa PUSPAGA Kota Batu telah efektif dalam pemberian layanannya, namun masih terdapat faktor penghambat seperti tidak adanya *call center* pribadi dan anggaran dana yang mendukung. Lalu dalam penelitian (Rosita *et al.*, 2021) menunjukkan bahwa pengimplementasian layanan PUSPAGA Cinta Syejati Samarinda dilakukan dengan adanya konseling individu, serta adanya evaluasi dan tindak lanjut. Faktor penghambat yang dalam implementasi layanan PUSPAGA ini adalah sering terjadinya perubahan jadwal dalam pelaksanaan konseling

Adapun perbedaan penelitian milik (Boreel *et al.*, 2022) dengan penelitian ini, yaitu terletak pada lokus dan teori yang digunakan, pada penelitian terdahulu penelitian dilakukan di PUSPAGA Sukabumi dan teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan milik Van Meter dan Van Horn Sedangkan dalam penelitian ini dilakukan di PUSPAGA Kota Surabaya dengan menggunakan teori indikator *policy output* milik Ripley. Sedangkan perbedaan dengan penelitian milik (Fazirah *et al.*, 2022) terletak pada fokus dan lokus, dalam penelitian terdahulu memiliki fokus tentang efektivitas layanan dan lokus penelitian terdapat di PUSPAGA Kota Batu, sedangkan dalam penelitian ini berfokus kinerja implementasi menggunakan teori *policy output* dan lokus dari penelitian ini adalah di PUSPAGA Kota Surabaya. Kemudian dalam penelitian milik terdahulu milik (Rosita *et al.*, 2021) terdapat perbedaan dengan penelitian ini yang terletak pada fokus dan lokus yaitu fokus dari penelitian terdahulu ini adalah faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi layanan PUSPAGA, dan lokus dari penelitian terdahulu adalah di PUSPAGA Cinta Syejati Samarinda. Sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada kinerja implemtasi menggunakan teori *policy output* dan lokus dari penelitian ini adalah di PUSPAGA Kota Surabaya.

Sehingga penelitian ini dilakukan karena belum adanya penelitian mengenai *policy output analysis* pada pencegahan kekerasan anak dalam keluarga melalui layanan PUSPAGA di Kota Surabaya, serta penulis ingin mengetahui bagaimana *policy output analysis* dalam pelayanan pencegahan kekerasan terhadap anak dalam keluarga melalui layanan PUSPAGA di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teori mengenai *policy output* milik Ripley, dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2015)

dengan 7 indikator, yaitu akses, cakupan, frekuensi, bias, ketepatan layanan (*service delivery*), akuntabilitas, kesesuaian program dengan kebutuhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis memilih penelitian kualitatif deskriptif dikarenakan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu menganalisis *policy output* pada pencegahan kekerasan anak melalui layanan PUSPAGA di Kota Surabaya. Yang menjadi lokus dari penelitian ini adalah DP3APPKB Kota Surabaya dan PUSPAGA Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan ialah milik Miles dan Huberman, yaitu kondensasi data (pengumpulan data), tampilan data (reduksi data), penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Milles et al., 2014). Uji keabsahan yang digunakan ialah uji *credibility* atau uji kepercayaan. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Uji triangulasi digunakan untuk menganalisis data dari tiap informan untuk memperoleh data yang identik sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PUSPAGA Kota Surabaya merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh pemerintah Kota Surabaya sebagai *one stop service* atau layanan satu pintu keluarga Holistik, Integratif dan berbasis pada hak anak serta sebagai salah satu alternatif Unit layanan (Preventif, Promotif) pemenuhan dan perlindungan pada anak melalui keluarga, melakukan kegiatan mediasi, konseling dan psikoedukasi bagi orang tua atau keluarga melalui Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) dan Ruang Layanan Keluarga Anak Berkebutuhan Khusus (ABK). *Policy output analysis* pada pencegahan kekerasan anak dalam keluarga melalui layanan PUSPAGA di Kota Surabaya dijelaskan dengan menggunakan teori *policy output* milik Ripley, dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2015) dengan 7 indikator, yaitu :

AKSES

Indikator akses menurut Ripley dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2015), merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui apakah dan bagaimana suatu layanan memberikan kemudahan penjangkauan dalam aksesnya. Dalam penelitian ini, indikator akses digunakan untuk mengetahui bagaimana dan seberapa mudahnya PUSPAGA Kota Surabaya dijangkau oleh masyarakat, baik dalam akses komunikasi maupun akses menuju atau menemukan lokasi layanan.

Berdasarkan hasil temuan melalui observasi dan wawancara dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa, PUSPAGA Kota Surabaya sangat mudah untuk dijangkau dan diakses oleh pengguna layanan atau masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan kemudahan layanan yang diberikan oleh PUSPAGA Kota Surabaya berupa pemberian layanan secara *offline* maupun *online*, baik dalam hal pengaduan maupun pelayanan konsultasi atau konseling. Kemudahan ini dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam menemukan dan mendatangi langsung lokasi kantor layanan PUSPAGA Kota Surabaya yang terletak di di Mall Pelayanan Publik Lantai 2 (Ex-Siola), Jl. Tunjungan No 1-3 Surabaya. Lokasi layanan ini berada di gedung yang menjadi salah satu *icon* Kota Surabaya, sehingga masyarakat

dapat menemukan lokasi layanan dengan mudah.

Gambar 1
Kantor PUSPAGA Di Mall Pelayanan Publik (Ex-Siola) Surabaya.

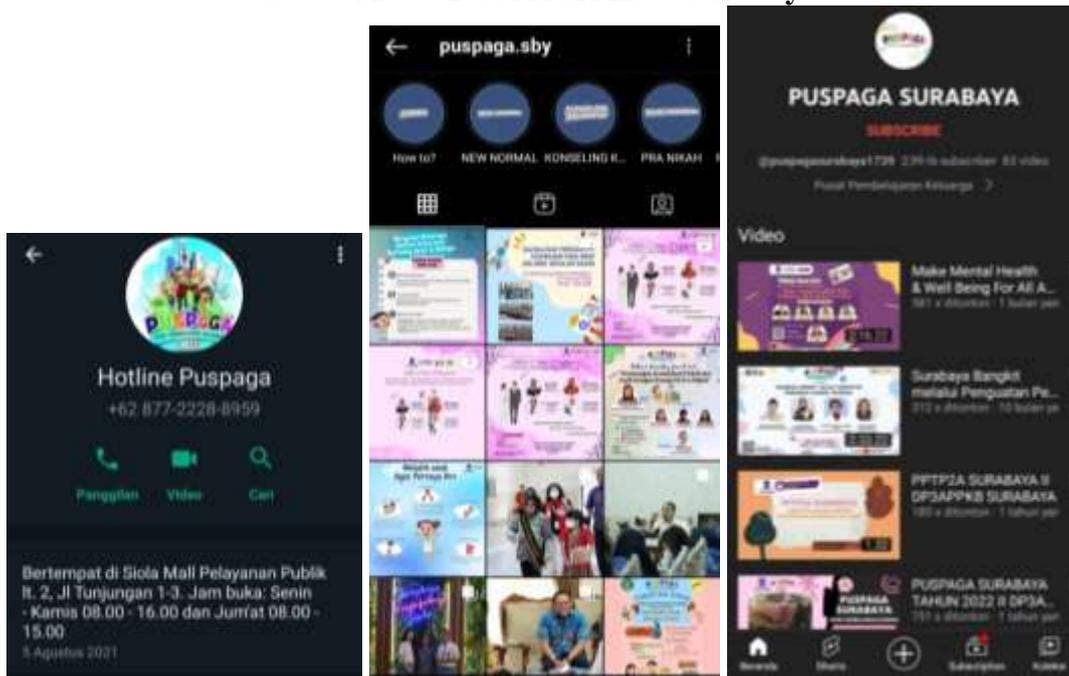


Sumber : Hasil Dokumentasi Penulis, 2023

Masyarakat juga dapat merasakan kemudahan akses pelayanan yang diberikan oleh PUSPAGA Kota Surabaya dengan tersedianya layanan secara *online*. Jika *online*, klien dapat menggunakan layanan melalui *Whatsapp (Hotline)* untuk menghubungi PUSPAGA Kota Surabaya secara langsung, atau dapat melalui media sosial lainnya yang dimiliki oleh PUSPAGA Kota Surabaya, seperti *Instagram (@puspaga.sby)*, *Youtube (Puspaga Surabaya)*, dan *Facebook (Puspaga Sby)*. Melalui media sosial, PUSPAGA Kota Surabaya kerap membagikan mengenai konten-konten yang berhubungan dengan informasi layanan dan kegiatan yang dilaksanakan oleh PUSPAGA Kota Surabaya, terutama informasi yang berhubungan dengan pencegahan terjadinya kekerasan terhadap anak dalam keluarga. Sejalan dengan penelitian milik Intiah & Kriswibowo (2018) yang menyebutkan bahwa indikator akses digunakan untuk mengetahui kemudahan layanan untuk dijangkau, maka PUSPAGA Kota Surabaya dianggap telah memenuhi indikator akses, karena memiliki kemudahan akses layanan yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Gambar 2

Social Media PUSPAGA Kota Surabaya



Sumber : Dokumentasi Pribadi Penulis, 2023

CAKUPAN (Coverage)

Menurut Ripley, cakupan merupakan indikator yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar atau seberapa banyak kelompok sasaran yang dapat dijangkau. Dalam penelitian ini, indikator cakupan digunakan untuk mengetahui seberapa besar atau seberapa banyak kelompok sasaran yang dapat dijangkau oleh Pemerintah Kota Surabaya khususnya DP3PPKB melalui layanan PUSPAGA dalam melaksanakan layanan pencegahan kekerasan anak dalam keluarga

Diketahui bahwa PUSPAGA Kota Surabaya tidak memiliki batasan atau jumlah target yang hendak dicapai dalam memberikan layanan kepada masyarakat Kota Surabaya. PUSPAGA Kota Surabaya melayani masyarakat yang datang ke PUSPAGA baik secara mandiri maupun rujukan dari berbagai pihak lainnya. Meskipun tidak memiliki jumlah atau target kelompok sasaran yang hendak dituju, PUSPAGA Kota Surabaya memiliki kategori sasaran pelayanan, yaitu warga Kota Surabaya yang meliputi orang tua, anak, wali, calon orang tua, dan orang yang bertanggungjawab terhadap anak. PUSPAGA Kota Surabaya tidak memberikan perlakuan yang berbeda pada setiap pengguna layanan yang datang ke PUSPAGA untuk memperoleh layanan. Semua masyarakat yang datang dilayani dengan baik sesuai dengan keluhan dan kebutuhannya masing-masing.

Meski tidak memiliki cakupan atau jumlah target akan kelompok sasaran, PUSPAGA Kota Surabaya melayani seluruh masyarakat yang datang untuk menerima layanan sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dimiliki, yang dimana apabila masyarakat memiliki keluhan atau permasalahan yang berhubungan dengan anak, keluarga, maupun masalah internal lainnya maka masyarakat dapat mengikuti kegiatan konseling umum. Apabila terdapat masyarakat yang memiliki keluhan atau permasalahan mengenai Anak Berkebutuhan Khusus, maka masyarakat dapat mengikuti kegiatan

Konseling ABK yang memiliki penanganan khusus dan berbeda dengan konseling umum. Sehingga dari uraian diatas dapat diketahui bahwa, meskipun tidak memiliki cakupan atau target jumlah pengguna layanan, PUSPAGA Kota Surabaya telah berhasil memberikan layanan kepada seluruh masyarakat Kota Surabaya sesuai dengan permasalahan yang dimilikinya.

FREKUENSI

Dalam indikator frekuensi digunakan untuk mengukur atau mengetahui seberapa sering kelompok sasaran mendapatkan layanan sesuai dengan apa yang disediakan oleh pemberi layanan. (Purwanto & Sulistyastuti, 2015) menyatakan bahwa, dengan menggunakan indikator frekuensi maka akan diketahui apakah layanan yang diberikan ini dapat dilakukan berkali-kali atau hanya satu kali. Dalam penelitian ini, indikator frekuensi akan digunakan untuk mengetahui mengenai jenis layanan yang diberikan di PUSPAGA Kota Surabaya serta seberapa banyak atau seberapa sering layanan diberikan kepada kelompok sasaran. Dalam indikator frekuensi, mengenai jenis layanan yang diberikan serta seberapa banyak atau seberapa sering layanan diberikan kepada kelompok sasaran, PUSPAGA Kota Surabaya memberikan layanan secara berkelanjutan hingga penerima layanan merasakan bahwa permasalahan yang dihadapinya tuntas. Konselor yang ada di PUSPAGA juga selalu melakukan *monitoring* terhadap perkembangan klien atau saat melakukan layanan lanjutan sesuai dengan kebutuhannya. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, PUSPAGA Kota Surabaya memiliki berbagai cara, yaitu berupa konseling, *Instagram Live*, Webinar, *Talkshow*, PUSPAGA RW, dan *Parenting* Keluarga.

Dalam persoalan kekerasan anak dalam keluarga, PUSPAGA berperan sebagai layanan pencegahan saja dan bukan sebagai layanan penanganan. Sehingga apabila terjadi pelaporan kepada PUSPAGA mengenai adanya kekerasan terhadap anak, maka PUSPAGA akan meneruskan atau mengarahkan klien ke layanan PPTP2A (Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak) Kota Surabaya. Pemutusan masalah yang dilakukan juga disesuaikan dengan kebutuhan klien. Sehingga dalam indikator Frekuensi, PUSPAGA Kota Surabaya dianggap telah terpenuhi dan berjalan dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan adanya pemberian layanan secara berkelanjutan, serta adanya *monitoring* terhadap klien selama menerima layanan.

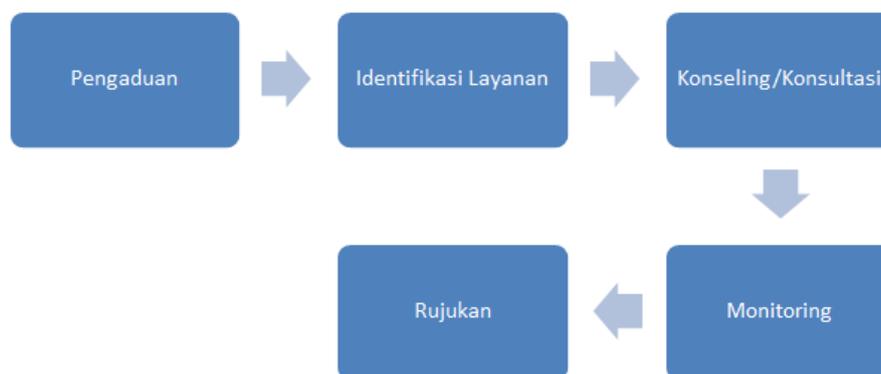
BIAS

Untuk mengetahui apakah sebuah layanan yang diberikan oleh implementor atau pelaksana mengalami sebuah penyimpangan atau tidak, maka dapat digunakan indikator bias. Sehingga untuk mengetahui apakah PUSPAGA Kota Surabaya selalu memberikan layanannya dengan baik dan sesuai dengan kelompok sasaran yang dituju atau terdapat adanya penyimpangan saat memberikan layanan, maka digunakanlah indikator bias. PUSPAGA Kota Surabaya memang tidak memiliki jumlah target yang ingin dicapai, namun PUSPAGA Kota Surabaya memiliki kelompok sasaran yang dimana tidak harus merupakan orang-orang yang memiliki masalah saja, masyarakat yang ingin menambah wawasannya mengenai anak dan keluarga pun dipersilahkan untuk datang. Siapapun diperbolehkan untuk mendatangi PUSPAGA untuk melakukan konsultasi, serta mengikuti kegiatan yang diadakan oleh PUSPAGA Kota

Surabaya. Dalam memberikan bantuan, arahan, serta menangani setiap permasalahan yang dimiliki oleh pengguna layanan atau Klien, PUSPAGA Kota Surabaya memiliki tim konselor yang siap membantu sesuai dengan permasalahan yang dimiliki klien. Selain memiliki tim konselor, PUSPAGA Kota Surabaya juga memiliki psikolog voluntir sebanyak 17 (tujuh belas) orang yang siap untuk membantu dalam mengatasi permasalahan klien.

PUSPAGA Kota Surabaya memiliki alur yang harus diikuti dalam memberikan layanan, sehingga hal tersebut digunakan untuk memastikan bahwa tidak adanya penyimpangan pemberian layanan kepada klien, sehingga klien dapat menerima layanan sesuai kebutuhannya. Berikut adalah alur pemberian layanan yang ada di PUSPAGA Kota Surabaya :

Gambar 3
Alur Layanan PUSPAGA Kota Surabaya



Sumber : DP3APPKB Kota Surabaya (Diolah Penulis, 2023)

Pengaduan

Terdapat dua jenis pengaduan, yaitu pengaduan secara langsung (ke kantor layanan PUSPAGA di Ex Gedung Siola Jl. Tunjungan No. 1-2 Lantai 2 Surabaya). Selanjutnya pengaduan tidak langsung melalui Hotline PUSPAGA 087722288959.

Identifikasi Layanan

Setelah menerima pengaduan, maka akan dilakukan identifikasi layanan, baik berupa konseling atau konsultasi, penjangkauan, atau bimbingan masyarakat.

Konseling/Konsultasi

Pemberian konseling atau konsultasi akan dilakukan oleh tim konselor PUSPAGA sesuai dengan kebutuhan klien. Apabila klien merasa cukup terbantu dan masalah yang dimiliki telah teratasi dengan konseling atau konsultasi, maka layanan akan dianggap selesai dengan dilakukannya administrasi dokumentasi dan pencatatan.

Monitoring

Diberlakukan monitoring bagi klien yang merasa butuh konsultasi lanjutan bersama dengan tenaga profesi. Hal ini akan dibantu oleh tim psikolog yang ada di PUSPAGA. Apabila klien merasa cukup dengan adanya konseling lanjutan dan monitoring dari PUSPAGA bersama tim psikolog, maka layanan akan dianggap selesai dengan dilakukannya administrasi dokumentasi dan pencatatan.

Rujukan

Tim psikolog PUSPAGA Kota Surabaya akan memberikan rujukan bagi klien yang memerlukan bantuan lebih melalui rujukan. Rujukan yang diberikan ada dua jenis, yaitu bukan ranah kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak dan ranah kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Masing-masing kasus memiliki lokasi rujukan yang berbeda disesuaikan dengan permasalahan yang dimiliki.

PUSPAGA Kota Surabaya tidak menunjukkan adanya penyimpangan saat memberikan layanan kepada masyarakat atau pengguna layanannya. Hal ini dikarenakan semua klien yang datang akan diberikan layanan sesuai dengan alur layanan yang ada. Sehingga dalam indikator bias, PUSPAGA Kota Surabaya tidak menunjukkan adanya penyimpangan atau bias. Hal ini dikarenakan PUSPAGA Kota Surabaya memiliki alur layanan yang harus diikuti dalam memberikan layanan agar masyarakat dapat merasakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dimiliki.

KETEPATAN LAYANAN (*Service Delivery*)

Ketepatan layanan merupakan indikator yang digunakan untuk menilai apakah layanan yang disediakan oleh penyedia layanan telah tepat waktu atau tidak dalam memberikan layanan. Indikator ini dalam penelitian di PUSPAGA Kota Surabaya digunakan untuk mengetahui ketepatan waktu dalam pemberian layanan pencegahan kekerasan anak dalam keluarga dan mengetahui tentang adanya layanan yang dapat membantu memudahkan kelompok sasaran dalam pencegahan kekerasan terhadap anak dalam keluarga.

Dalam memberikan layanan, PUSPAGA Kota Surabaya memiliki estimasi waktu dalam memberikan layanan tersebut, yaitu dengan estimasi waktu 1x24 jam. Hal ini dilakukan untuk mengoptimalkan layanan yang diberikan dalam menghadapi masalah atau keluhan yang dimiliki oleh masyarakat, sehingga masyarakat yang memerlukan bantuan dapat segera tertangani tanpa perlu menunggu waktu yang lama. Estimasi waktu 1x24 jam dalam pelayanan ini diberikan baik dalam layanan *offline* maupun *online* sesuai kebutuhan masyarakat. Terdapat ketentuan dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh kelompok pengguna layanan dalam hal administratif, yaitu berupa memiliki Kartu Keluarga atau KTP Kota Surabaya. Dalam memberikan pelayanannya, PUSPAGA Kota Surabaya memiliki prosedur, yaitu :

1. Klien yang ingin melakukan konseling atau konsultasi menyertakan Kartu Keluarga atau KTP Kota Surabaya.
2. Mengisi *inform consent* dan formulir layanan PUSPAGA.
3. Melakukan konseling atau konsultasi awal.
4. Konseling lanjutan, monitoring atau penjangkauan serta menginformasikan layanan lanjutan atau rujukan kepada klien bila memerlukan pelayanan lebih lanjut.

Staff atau konselor yang ada di PUSPAGA Kota Surabaya juga selalu berusaha memberikan arahan dan penjelasan dengan baik dan bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, waktu layanan yang diberikan juga disesuaikan dengan kebutuhan klien. Sehingga PUSPAGA Kota Surabaya telah memberikan

ketepatan layanan sesuai dengan kebutuhan dan adanya estimasi waktu guna mengoptimalkan pemberian layanan kepada masyarakat atau pengguna layanan.

AKUNTABILITAS

Akuntabilitas merupakan indikator yang dimana digunakan untuk menilai tindakan atau sikap para penyedia layanan dalam melakukan atau memberikan layanan kepada kelompok sasaran. Dengan indikator akuntabilitas maka dapat dilihat apakah sikap atau tindakan dari penyedia layanan dapat dipertanggungjawabkan atau tidak. Dalam penelitian ini, yang menjadi penyedia layanan adalah DP3APPKB Kota Surabaya beserta konselor dan psikolog yang tersedia di PUSPAGA. Indikator akuntabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tanggungjawab serta kejujuran dalam memberikan layanan pencegahan kekerasan anak dalam keluarga sesuai dengan hak yang seharusnya diterima oleh kelompok sasaran dan kesesuaian layanan yang diberikan dengan standar prosedur atau ketentuan yang ada. Dalam suatu layanan, tanggungjawab serta kejujuran dalam pemberian layanan menjadi hal yang utama ketika memberikan layanan kepada klien. Dalam hal ini staff dan konselor yang ada di PUSPAGA selalu memberikan pelayanan yang baik kepada siapapun yang datang ke PUSPAGA untuk memperoleh layanan sesuai dengan kebutuhan atau permasalahan yang dimiliki klien.

Apabila terdapat beberapa pengguna layanan yang memiliki keluhan atau permasalahan yang sama, PUSPAGA Kota Surabaya akan memberikan layanan secara individu dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Konselor atau psikolog akan memberikan pelayanan secara bergantian satu per satu agar klien dapat fokus menyampaikan masalah yang dimiliki dan konselor atau psikolog dapat memberikan arahan atau solusi sesuai dengan permasalahan yang dirasakan atau dimiliki oleh klien. Selain itu, konselor yang ada di PUSPAGA Kota Surabaya juga memberikan layanan yang disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, baik dalam penerimaan klien maupun konsultasi dan konseling di PUSPAGA Kota Surabaya. Sehingga, konselor atau staff yang ada di PUSPAGA di Kota Surabaya dapat dikatakan telah memiliki akuntabilitas terhadap masyarakat atau pengguna layanan yang menghubungi atau datang langsung ke kantor layanan PUSPAGA Kota Surabaya.

KESESUAIAN PROGRAM DENGAN KEBUTUHAN

Indikator kesesuaian program dengan kebutuhan digunakan untuk mengetahui atau menilai apakah keluaran kebijakan yang diterima oleh kelompok sasaran telah sesuai dengan kebutuhannya atau tidak. Indikator kesesuaian program dengan kebutuhan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat kesesuaian pemberian layanan pencegahan kekerasan anak dalam keluarga terhadap kelompok sasaran, dan apakah terdapat pembeda atau kategori dalam pelayanan pencegahan kekerasan dalam keluarga terhadap kelompok sasaran. Program atau layanan yang tersedia di PUSPAGA Kota Surabaya terdiri atas dua jenis layanan, yaitu layanan konseling umum dan konseling ABK. Layanan yang diberikan ini sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dimiliki oleh klien yang dimana nantinya tujuan dari pelayanan-pelayanan yang diberikan ini adalah sebagai upaya pencegahan terjadinya kekerasan terhadap anak terutama dalam keluarga

Dalam mendukung kesesuaian program dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan atau masyarakat yang datang ke PUSPAGA Kota Surabaya, maka PUSPAGA Kota Surabaya dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung seperti ruang bermain, ruang konseling, ruang laktasi, perpustakaan mini dan ruang rapat atau pertemuan.

Sehingga dalam Indikator Kesesuaian Program dengan kebutuhan, staff dan konselor yang ada di PUSPAGA Kota Surabaya tidak memberikan perlakuan yang berbeda kepada pengguna layanan yang datang ke PUSPAGA, perbedaan yang ada hanyalah cara merespon berbagai masalah yang dimiliki masyarakat yang tentunya berbeda antara satu dengan lainnya. Selain itu, PUSPAGA Kota Surabaya juga telah memberikan kesesuaian layanan terhadap permasalahan atau keluhan yang dimiliki oleh pengguna layanan PUSPAGA Kota Surabaya melalui tersedianya berbagai fasilitas penunjang layanan.

PENUTUP

Penilaian keluaran kebijakan mengenai pencegahan kekerasan anak dalam keluarga melalui layanan PUSPAGA di Kota Surabaya dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui bagaimana layanan ini dalam membantu masyarakat menyelesaikan permasalahan yang dimiliki serta melakukan pencegahan kekerasan terhadap anak dalam keluarga. Dalam penelitian ini menggunakan 7 indikator yang dimana dalam pelaksanaannya, PUSPAGA Kota Surabaya telah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan PUSPAGA Kota Surabaya yang dapat dilakukan baik secara *offline* maupun *online*. Frekuensi layanan yang bersifat berkelanjutan dan adanya *monitoring* sesuai kebutuhan klien selama layanan diberikan. Dalam pemberian layanan juga tidak terlihat adanya bias atau penyimpangan terhadap pengguna layanan maupun prosedur layanan yang dilakukan oleh konselor PUSPAGA. Estimasi waktu layanan yang disediakan oleh PUSPAGA Kota Surabaya adalah 1x24 jam agar keluhan yang dimiliki oleh klien dapat langsung ditangani sesuai kebutuhannya. Masyarakat yang datang ke PUSPAGA Kota Surabaya akan menerima layanan secara personal untuk memudahkan serta memberikan kenyamanan saat menyampaikan permasalahan yang dimiliki, layanan yang diberikan pun telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh PUSPAGA Kota Surabaya. Masyarakat juga dapat merasakan kesesuaian program atau layanan yang diberikan dengan kebutuhan atau permasalahan yang dimiliki didukung dengan tersedianya berbagai fasilitas di PUSPAGA Kota Surabaya.

SARAN

Meskipun PUSPAGA Kota Surabaya telah dianggap baik dengan memenuhi 7 indikator penilaian luaran kebijakan milik Ripley mengenai pencegahan kekerasan anak dalam keluarga, namun masih perlu ditingkatkan kembali mengenai waktu layanan yang diberikan agar tidak terjadi keterlambatan pemberian layanan. Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya harus lebih gencar lagi untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai adanya layanan PUSPAGA di Kota Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhini, A. S. D., & Arifin, R. (2019). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Tindak Kekerasan pada Anak di Indonesia. *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum*, 3(1), 41. <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v3i1.992>
- Azzahra, N. (2019). *Faktor Penyebab Meningkatnya Kekerasan terhadap Anak dan Tata Cara Penyelesaiannya Menurut Hukum Keluarga Islam (Studi Penelitian pada P2TP2A Kota Banda Aceh)*. 33.
- Boreel, M. S., Meigawati, D., & Amirulloh, M. R. (2022). Implementasi Program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) Dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Pada Anak Di Kota Sukabumi. *Inonasi Penelitian*, 3(3), 5377–5388.
- Data kekerasan KEMENPPA, dilihat September 2022. <https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan>
- Fazirah, E. N., Sunariyanto, & Abidin, A. Z. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) (Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota). *Jurnal Respon Publik*, 16(8.5.2017), 93–104. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Husniyah, A. (2019). Parenting Bagi Orang Tua Muda di Pusat Pembelajaran Keluarga Surabaya Perspektif Abdullah Nashih `Ulwan. *Al-Hukama'*, 9(1), 172–194. <https://doi.org/10.15642/alhukama.2019.9.1.172-194>
- Intiah, I., & Kriswibowo, A. (2018). Kinerja Implementasi Penuntasan Buta Aksara Di Kecamatan Karangjambu Kabupaten Purbalingga. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2). <https://doi.org/10.33005/jdg.v8i2.1191>
- Kadir, A., & Handayaningsih, A. (2020). Kekerasan Anak dalam Keluarga. *Wacana*, 12(2), 133–145. <https://doi.org/10.13057/wacana.v12i2.172>
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. (2021). *Pedoman Standar Pusat Pembelajaran*.
- Kurniasari, A. (2019). Dampak Kekerasan Pada Kepribadian Anak. *Sosio Informa*, 5(1), 15–24. <https://doi.org/10.33007/inf.v5i1.1594>
- Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*.
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak
- Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 78 Tahun 2021 tentang Perlindungan Khusus Anak
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Penerbit Gava Media.
- PUSPAGA Kota Surabaya, dilihat September 2022 <https://dp3appkb.surabaya.go.id/>
- Rosita, Wijaya, I. S., & Kusuma, R. H. (2021). Implementasi Layanan Konseling Keluarga di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Cinta Syejati Samarinda. *Taujihah : Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 2, 30–45. <http://journal.uinsi.ac.id/index.php/TAUJIHAT/article/view/4244>
- Roza, D., & S, L. A. (2018). Peran Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Kota Layak Anak Di Indonesia. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 25(1), 198–215. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol25.iss1.art10>
- Setyaningrum, A., & Arifin, R. (2019). Analisis Upaya Perlindungan dan Pemulihan Terhadap Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) Khususnya Anak-Anak dan Perempuan. *JURNAL MUQODDIMAH : Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummaniora*, 3(1), 9. <https://doi.org/10.31604/jim.v3i1.2019.9-19>
- Zulfiani Indrawati, D., Kondorura, O., & A, M. S. (2018). Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak Di Povinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Administrative Reform*, 6(3), 141–152.