

## DIGITALISASI LAYANAN DALAM PENCEGAHAN KEKERASAN ANAK

### *DIGITALIZATION SERVICES IN PREVENTION OF CHILD ABUSE*

**Affatudz Dzurriyah\*, Singgih Manggalou**

Prodi Administrasi Publik, FISIP, UPN “Veteran” Jawa Timur, Surabaya

\*Koresponden email: [dzurriyahafifatudz@gmail.com](mailto:dzurriyahafifatudz@gmail.com)

#### ABSTRAK

Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh kembang, dan perlindungan dari kekerasan demi kesejahteraan mereka yang membutuhkan dukungan dari pemerintah. Hal ini karena kasus kekerasan terhadap anak terus meningkat dari tahun ke tahun. Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya fenomena peningkatan kasus kekerasan anak yang disebabkan faktor keluarga dan kurangnya pengetahuan tentang pengasuhan anak. Fenomena tersebut menjadi dasar bagi Pemerintah meluncurkan layanan PUSPAGA sebagai langkah terdekat dalam pencegahan kasus kekerasan anak pada lingkup keluarga yang dapat diakses melalui digital, khususnya di Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses Digitalisasi Layanan Puspaga Dalam Pencegahan Kekerasan Anak di Kota Surabaya yang dianalisis berdasarkan lima elemen fokus teori inovasi oleh Rogers yaitu: keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba, dan kemudahan diamati. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan proses digitalisasi layanan puspaga telah berjalan dengan baik dengan adanya inovasi aplikasi SIAP PPAK yang terintegrasi secara digital melalui layanan konseling. Meskipun masih terdapat kendala yang ditemui yaitu pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital khususnya aplikasi SIAP PPAK serta kendala jaringan, tetapi dapat diatasi dengan sosialisasi lebih intensif oleh Fasilitator Puspaga serta penyediaan fasilitas tambahan bagi masyarakat pengguna layanan apabila terkendala jaringan.

**Kata kunci:** Inovasi digital; PUSPAGA; Kekerasan anak; SIAP PPAK

#### ABSTRACT

*Every child has the right to survival, growth, and protection from violence for their welfare, which requires support from the government. This is because cases of violence against children continue to increase from year to year. This research was conducted based on the phenomenon of an increase in cases of child abuse caused by family factors and a lack of childcare knowledge. This phenomenon is the basis for the Government to launch PUSPAGA services as the closest step in preventing cases of child abuse in the family sphere that can be accessed digitally, especially in Surabaya City. This study aims to determine the process of Digitalization of Puspaga Services in Preventing Child Abuse in Surabaya City which is analyzed based on the five focus elements of Rogers' innovation theory, namely: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The research method uses descriptive qualitative data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The results showed that the process of digitizing puspaga services has gone well with the innovation of the SIAP PPAK application which is digitally integrated through counseling services. Although there are still obstacles encountered, namely community understanding of digital technology, especially the SIAP PPAK application and network constraints, but can be overcome by more intensive socialization by the Puspaga Facilitator and the provision of additional facilities for service users if network constraints occur.*

**Keywords:** Digital innovation; PUSPAGA; Child abuse; SIAP PPAK

#### PENDAHULUAN

Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh kembang, dan perlindungan dari kekerasan demi kesejahteraan mereka. Dalam hal ini, sudah sepatutnya seorang anak merasakan nikmatnya dunia bermain dan sekolah bersama sebayanya. Anak merupakan suatu karunia dari Tuhan yang harus dilindungi dan dipenuhi hak-haknya karena termasuk dalam pemenuhan Hak Asasi Manusia (HAM) sebagaimana yang tercantum dalam UUD 1945. Maka dari itu, sebagai orang dewasa sudah sepatutnya memperlakukan anak dengan baik dengan memberikan segala kebutuhan dan haknya agar kesejahteraan anak dapat terjamin, terutama bagi para orang tua. Akan tetapi, faktanya kasus

kekerasan terhadap anak terus meningkat setiap tahun. Peningkatan kasus ini sebagian besar terjadi karena faktor keluarga. Selain itu juga karena minimnya pengetahuan mengenai pola asuh anak (Ramadhan dan Diniyah, 2022). World Health Organization (WHO) mendefinisikan kekerasan anak sebagai suatu perlakuan salah seperti penyiksaan terhadap anak melalui menyiksa secara fisik, mental, seksual, penelantaran, eksploitasi yang dapat berpengaruh kepada kesehatan, kelangsungan hidup, serta tumbuh kembang anak (Silaban, 2023).

Seperti yang dijabarkan, bentuk dan jenis kekerasan pada anak yang pertama merupakan kekerasan fisik. Bentuk kekerasan fisik terdiri dari

beberapa macam seperti tendangan, pukulan, dan lain sebagainya. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar orang memiliki anggapan bahwa kekerasan seperti cubitan, cacian dengan kata-kata kasar, tamparan, jeweran merupakan tindakan yang lumrah dilakukan dengan dalih untuk mendisiplinkan anak (Syahputri dan Casiavera, 2022). Kekerasan yang kedua yaitu, kekerasan seksual. Kekerasan seksual ialah perlakuan salah yang didapat anak yang menjurus kepada tindakan senonoh, pornografi, dan juga melibatkan anak dalam aktivitas berbau seksual yang tidak dipahami dan tanpa persetujuan anak (Ariani dan Asih, 2022). Ketiga, kekerasan emosional. Kekerasan emosional biasanya dilakukan dengan memberi ancaman kepada anak, menakut-nakuti anak terhadap suatu hal yang berakibat pada terganggunya psikis anak. Keempat, yaitu kekerasan ekonomi atau eksploitasi dimana anak dipaksa untuk melakukan pekerjaan oleh orang yang seharusnya bertanggung jawab terhadapnya tetapi sudah dipaksa untuk bekerja. Kelima yakni penelantaran. Penelantaran merupakan kekerasan yang dialami seorang anak yang terjadi ketika pihak yang seharusnya merawat dan mensejahterakan anak seperti orang tua bersikap tidak peduli dan acuh terhadap tanggung jawabnya terhadap kebutuhan anak seperti, kebutuhan kesehatan, pendidikan, dan lainnya yang seharusnya diperoleh seorang anak.

Berdasarkan data Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) pada Simfoni (Sistem Informasi Online), jumlah angka kasus kekerasan anak yang tergolong tinggi di Indonesia dengan rincian data yaitu: pada tahun 2020 jumlah korban mencapai 14.939, pada tahun 2021 bertambah menjadi 19.288 korban, dan pada tahun 2022 naik menjadi 21.249 korban. Dari data tersebut, menjelaskan bahwa kasus kekerasan anak bukanlah kasus yang sepele.

Selanjutnya, Kota Surabaya sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Timur menurut BPS yang memiliki luas sekitar 350,54 km<sup>2</sup>, dengan jumlah penduduk yang terus bertambah setiap tahunnya menjadikan kota Surabaya terdapat indikasi kasus kekerasan pada anak dengan kategori yang cukup tinggi. Berdasarkan data jumlah kekerasan anak pada Kota Surabaya yang tercatat dalam data Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Surabaya pada tahun 2020-2022, yaitu: pada tahun terdapat 116 kasus, pada tahun 2021 naik menjadi 138 kasus, dan pada tahun 2022 naik mencapai 152 kasus. Hal ini menjadikan Kota Surabaya berada di peringkat kedua di bawah Jember dan di atas Kabupaten Sidoarjo.

Penanganan terhadap kasus kekerasan pada anak sangat penting dilakukan oleh pemerintah dengan menggandeng lembaga-lembaga yang ber-

kaitan dengan perlindungan anak. Jika penanganan tidak dilakukan maka akan berdampak di kemudian hari. Adapun dampak dari adanya kekerasan terhadap anak jika berkepanjangan yaitu dapat menghambat pertumbuhan emosional dengan membuatnya lebih sulit untuk menangani dan mengelola emosi. Menurut Balger dan Patterson dalam (Ariani dan Asih, 2022), bahwa anak-anak yang mengalami kekerasan cenderung merasa tidak berguna, pendiam, terisolasi, dan tidak dapat bersosialisasi. Selain itu, dampak dari kekerasan fisik yang didapat anak jika tidak segera ditangani akan menyebabkan tubuh anak luka seperti memar, tergores, lebam, kecacatan, bahkan dapat menyebabkan korban meninggal. Ratih dalam (Ariani dan Asih, 2022), menegaskan bahwa kekerasan yang dialami oleh anak akan terekam dalam memori otaknya dan dapat menjadi contoh tindakan yang nantinya sebagai proses peniruan yang mengakibatkan anak terbesit rasa ingin balas dendam dengan melakukan hal serupa kepada keturunannya.

Fenomena tersebut sangatlah kompleks. Oleh sebab itu, Pemkot Surabaya terus berupaya meningkatkan fasilitas demi mengurangi tindak kekerasan terhadap anak melalui solusi pencegahan dengan menyediakan layanan PUSPAGA yang sudah dilaksanakan sejak tahun 2017 dengan berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah terkait sub urusan Kualitas Keluarga, sub urusan pemenuhan Hak Anak juga Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak. PUSPAGA sendiri termasuk dalam layanan yang ditujukan untuk melakukan pencegahan terhadap masalah keluarga dan anak karena PUSPAGA merupakan lembaga pembelajaran keluarga yang dapat dijadikan sebagai langkah terdekat dalam pencegahan kasus kekerasan pada anak, melalui layanan *konseling*, *sharing*, dan *caring*. Layanan Puspaga termasuk *One Stop Services* atau layanan satu pintu keluarga berbasis Kesejahteraan Keluarga, Perlindungan dan Pemenuhan Hak Anak serta Pemberdayaan Perempuan dan Pengendalian Penduduk yang dilakukan oleh tenaga profesi/psikolog untuk memberikan solusi atau jalan keluar dan layanan rujukan bila memerlukan intervensi/tindakan untuk orang tua, anak, perempuan, dan keluarga dalam menghadapi permasalahan sebagai langkah pertama pencegahan dan bukan penanganan.

Seiring dengan berkembangnya zaman, teknologi mempunyai peran penting agar pelayanan publik digital dapat berjalan sebagaimana mestinya (Yunaningsih et al., 2021). Sehubungan dengan itu, pencegahan kekerasan terhadap anak saat ini dapat dilakukan melalui inovasi menggunakan media digital. Melalui media digital dapat mengoptimalkan terciptanya pelayanan yang efisien, responsif,

kapan saja dan di mana saja. Hal tersebut karena adanya inovasi digital dapat membantu masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan pemerintah dengan lebih mudah, cepat, dan efisien dari mana saja dan kapan saja, serta pemerintah juga dapat memberikan layanan yang lebih baik dan cepat kepada masyarakat. Media digital seperti platform online membuat puspaga lebih mudah diakses, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau. Hal ini memungkinkan para konselor dan tenaga ahli dalam bidang perlindungan anak untuk tetap memberikan bantuan, konseling, dan edukasi kepada masyarakat, meskipun tanpa harus bertemu secara langsung. Selain itu, media digital juga memungkinkan adanya monitoring dan pelaporan secara *real-time* terhadap kasus-kasus kekerasan anak, sehingga respons dan intervensi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Adapun platform online tersebut melalui inovasi digital layanan Puspaga yaitu aplikasi SIAP PPAK (Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak) yang merupakan suatu sistem aplikasi terintegrasi berbasis website. Sistem aplikasi ini bisa diakses oleh seluruh warga kota Surabaya melalui <https://ppa-dp3appkb.surabaya.go.id/> sebagai aplikasi yang holistik integratif dalam Perlindungan Perempuan dan Anak dalam pelayanan ke masyarakat melalui fitur-fitur didalamnya. Selain itu juga terdapat platform lainnya seperti Youtube dan Instagram sebagai media interaktif dalam penyebaran informasi terkait pencegahan kekerasan terhadap anak.

Media digital memiliki peran yang signifikan dalam upaya pencegahan kekerasan anak karena media digital memiliki peran integral dalam mendukung upaya pencegahan kekerasan anak dengan menyediakan akses informasi, dukungan, pelaporan, serta pendidikan yang lebih luas dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan demikian, perkembangan teknologi digital telah menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan layanan Puspaga dalam mencegah kekerasan terhadap anak. Selain itu, penelitian terkait digitalisasi layanan Puspaga di Kota Surabaya ini belum terdapat penelitian yang serupa sebelumnya, karena pada penelitian terdahulu yang membahas terkait layanan Puspaga masih seputar implementasi maupun efektivitas Puspaga secara konvensional.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bermaksud mendapatkan gambaran yang jelas terkait proses Digitalisasi Layanan PUSPAGA sebagai Bentuk Pencegahan Kekerasan Anak di Kota Surabaya. Teknik penentuan informan berdasarkan teknik *purposive sampling* dengan *key*

informan dari DP3A-P2KB Kota Surabaya, pelaksana layanan Puspaga yaitu fasilitator Puspaga dan Konselor Puspaga, serta masyarakat Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan metode triangulasi yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan sumber data berupa data primer dan data sekunder. Analisis pada penelitian ini didasarkan pada konsep Teori Inovasi oleh Rogers dalam Prabowo et al. (2022), berdasarkan lima elemen fokus yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba, dan kemudahan diamati yang telah melalui metode analisis data menggunakan konsep analisis data yang dikembangkan oleh Miles and Huberman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan yang akan dijabarkan penulis yaitu terkait dengan temuan data selama penelitian pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3A-P2KB) Kota Surabaya mengenai inovasi kebijakan terhadap kasus kekerasan anak melalui digitalisasi yang dianalisis berdasarkan fokus penelitian menurut Rogers dalam (Prabowo et al., 2022), yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan uji coba, dan kemudahan diamati. Digitalisasi pada penelitian ini merupakan bentuk inovasi terhadap jenis pelayanan Puspaga. Hal ini sesuai dengan isi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik pasal 1 ayat 5. Prabowo et al. (2022) juga menyebutkan bahwa inovasi adalah mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu yang telah ada menjadi satu kombinasi yang baru. Maka, inovasi digital pada layanan Puspaga merupakan terobosan jenis pelayanan agar terimplementasi menjadi kombinasi baru, dan kemudian dapat bermanfaat bagi masyarakat mengingat saat ini semua kegiatan melibatkan integrasi media digital dalam pemberian pelayanan.

### Keunggulan Relatif

Elemen keunggulan relatif memiliki penjelasan mengenai nilai tambah, kelebihan, serta efisiensi yang dimiliki sebuah inovasi dibanding inovasi sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, diketahui bahwa layanan sebelumnya terlaksana dengan metode pelayanan secara konvensional dimana masyarakat selaku pengguna layanan harus datang ke tempat pelayanan. Dalam hal ini, nilai tambah yang menjadi pembeda inovasi digital Puspaga dengan layanan sebelumnya yaitu terletak pada metode pemberian layanan, dimana pada inovasi ini telah melalui sistem digital yang dapat diakses masyarakat kapan

saja di mana saja. Hal ini sesuai dengan penyampaian Salsabila dan Mayarni, (2021) bahwa inovasi tersebut mengubah sistem pelayanan yang awalnya dilakukan secara konvensional sekarang dilakukan dengan sistem online melalui aplikasi yang dibuat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *key informan* dari pihak DP3A-P2KB Kota Surabaya, nilai tambah dari inovasi digital Puspaga yaitu adanya aplikasi SIAP PPAK yang telah diluncurkan pada tahun 2023, dimana aplikasi tersebut merupakan aplikasi konseling berbasis online.

Konselor	Waktu	Jenis Layanan
Denia Martini Machdan	Senin 08:00 - 09:00	Konselor Pengasuhan Anak dan Remaja
	Selasa 15:00 - 16:00	Konselor Pengasuhan Anak dan Remaja
	Rabu 14:00 - 15:00	Konselor Pengasuhan Anak dan Remaja
	Kamis 13:00 - 14:00	Konselor Pengasuhan Anak dan Remaja
	Kamis 09:00 - 10:00	Konselor Masalah Pribadi Perempuan Dewasa
Nurul Fajaria Rahmawati	Senin 13:00 - 14:00	Konselor Masalah Pribadi Perempuan Dewasa
	Selasa 11:00 - 12:00	Konselor Masalah Pribadi Perempuan Dewasa
	Rabu 10:00 - 11:00	Konselor Masalah Pribadi Perempuan Dewasa
	Kamis 09:00 - 10:00	Konselor Masalah Pribadi Perempuan Dewasa
	Kamis 09:00 - 10:00	Konselor Masalah Pribadi Perempuan Dewasa

**Gambar 1.** Jadwal Konsultasi Online SIAP PPAK

Gambar di atas menunjukkan bahwa pada SIAP PPAK telah tersedia jadwal konseling beserta nama Konselornya yang dapat disesuaikan dengan jadwal yang dimiliki klien atau pengguna layanan. Selain itu, juga terdapat perihal terkait layanan telekonsultasi mengenai apa yang dibutuhkan oleh warga Surabaya sesuai dengan permasalahan yang dimiliki.

Selanjutnya kelebihan yang dimiliki pada inovasi digital Puspaga yaitu aplikasi SIAP PPAK, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber seperti Konselor dan Fasilitator Puspaga bahwa segala sesuatu telah serba digital menjadikan akses yang lebih mudah kapan saja dan di mana saja. Kemudian untuk konselingsnya, masyarakat dapat menentukan jadwal mereka sendiri sesuai dengan jadwal yang tertera pada aplikasi SIAP PPAK. Oleh sebab itu, pelayanan dapat terlaksana dengan lebih praktis karena lebih mudah dan cepat tertangani serta tidak berlarut-larut dan juga dapat mengakomodir kebutuhan yang diperlukan masyarakat pengguna layanan seperti lokasi rumah yang mungkin sangat jauh ataupun terkait kenyamanan klien ketika konseling seperti lebih terbuka kepada segendernya akibat trauma yang dialami.

Hal tersebut karena kembali lagi bahwa aplikasi SIAP PPAK merupakan layanan satu pintu *one click for all solutions* yang terintegrasi secara digital agar dapat mengakomodir berbagai kebutuhan untuk pelayanan psikologis terutama psikologis keluarga. Adapun semua kelebihan tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat melalui fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi SIAP PPAK seperti fitur telekonsultasi atau konsultasi online, fitur *Panic Button* atau fitur untuk pengaduan yang tersambung otomatis dengan Hotline Puspaga, maupun

fitur KIE (Komunikasi Informasi Edukasi) sebagai akses pembelajaran psikologis untuk diri sendiri dan keluarga.

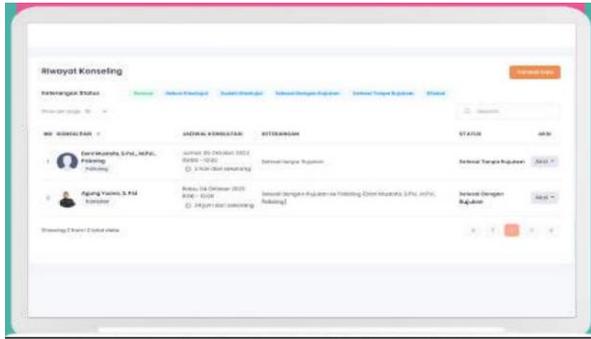
Kemudian, berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menjelaskan bahwa inovasi digital Puspaga memiliki efisiensi daripada layanan sebelumnya karena dapat memangkas jarak tempuh, waktu, dan biaya yang dibutuhkan warga ke Puspaga atau bagi warga yang terkendala untuk ke Puspaga langsung lantaran segala sesuatunya dapat diakses secara online melalui aplikasi SIAP PPAK. Sejalan dengan hal tersebut, Nurrahman et al. (2021) juga menyampaikan hal yang sama yaitu adanya teknologi digital dapat menjadikan layanan yang efektif dan efisien bagi warga karena dapat menghemat biaya dan konsumsi sumber daya.

### Kesesuaian

Sebuah inovasi haruslah tetap memiliki kesesuaian dengan inovasi sebelumnya agar inovasi baru tetap relevan dengan inovasi sebelumnya serta menjadi bagian penting dari perubahan dan proses inovasi yang sedang berlangsung. Adapun dalam proses digitalisasi layanan Puspaga di Kota Surabaya, ditemukan aspek-aspek yang mendukung adanya kesesuaian dari inovasi yang diteliti oleh penulis yaitu diantaranya ialah kesesuaian prosedur serta kesesuaian dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat di lapangan.

Aspek kesesuaian pertama yang diteliti oleh penulis ialah kesesuaian prosedur. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diperoleh informasi data dengan narasumber yang menyatakan bahwa prosedur dari layanan secara konvensional dengan layanan melalui SIAP PPAK masih sama. Hanya saja inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, melainkan menjadi bagian dalam proses transisi ke inovasi digital. Dalam hal ini, kesesuaian prosedur dapat diketahui melalui hasil penelitian yang menunjukkan bahwa klien atau masyarakat diarahkan untuk menentukan jadwal konseling terlebih dulu. Hanya saja jika pada layanan sebelumnya ketika masyarakat ingin mengajukan konseling maka harus menghubungi Hotline Puspaga dulu yaitu pada nomor kontak 087722288959 untuk dilakukan pertemuan konsultasi bersama pihak Konselor Puspaga. Tetapi dengan adanya SIAP PPAK saat ini, masyarakat dapat menentukan jadwal yang tertera pada aplikasi SIAP PPAK dan bisa disesuaikan dengan jadwal pribadi mereka.

Selanjutnya, menurut hasil wawancara dengan pihak Fasilitator Puspaga bahwa apabila membutuhkan konseling lanjutan atau rujukan dengan Psikolog, maka nanti akan dijadwalkan kembali dengan Psikolognya karena sifat Psikolog di Puspaga ini ialah *volunteer*.



**Gambar 2.** Rujukan ke Psikolog *Volunteer* Puspaga melalui SIAP PPAK

Gambar di atas, menunjukkan bahwa Konselor memberikan rujukan ke Psikolog volunteer Puspaga agar dapat dijadwalkan konsultasi lanjutan. Sesuai pada gambar tersebut terdapat nama Psikolog yang tertera disertai jadwal konseling berlangsung. Dengan begitu, masyarakat dapat segera mendapat pelayanan dengan baik terkait masalah yang dialami.

Kemudian inovasi digital layanan Puspaga dapat dikatakan cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat di lapangan. Menurut hasil wawancara penelitian dengan pihak Dinas, diperoleh perkiraan tingkat kesesuaian inovasi digital ini terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat yaitu tidak dapat dikatakan seratus persen, dengan artian bahwa tingkat kesesuaian sebesar 50:50. Hal ini dikarenakan terdapat pembagian berdasarkan perbedaan generasi masyarakat atau pengguna layanan, dimana pada generasi milenial lebih suka menggunakan SIAP PPAK karena praktis dan lebih cakap teknologi. Kemudian untuk generasi tua mereka cenderung sedikit kesusahan beradaptasi dengan teknologi SIAP PPAK. Sesuai hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kesesuaian dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat juga dapat diketahui melalui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap SIAP PPAK berupa kuisioner yang dapat diisi oleh masyarakat. Indeks kepuasan tersebut dapat ditemui dalam aplikasi SIAP PPAK. Dan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak DP3A-P2KB Kota Surabaya, ia mengatakan bahwa masyarakat cukup puas dengan layanan digital ini (SIAP PPAK).

### Kerumitan

Pelaksanaan inovasi digital layanan Puspaga tentu diikuti kerumitan yang ditemukan dan dirasakan oleh pengguna layanan. Sejalan dengan penyampaian Maolana et al. (2020) bahwa inovasi seringkali memiliki kerumitan yang lebih kompleks daripada inovasi yang telah diterapkan sebelumnya. Maka dari itu, untuk mengetahui seberapa sulit/rumit inovasi digital Puspaga bagi masyarakat, berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh penulis meneliti terkait kerumitan yang berasal dari luar maupun kerumitan yang berasal dari dalam.

Pertama, yaitu kerumitan dari dalam. Berdasarkan data hasil penelitian yang telah diperoleh penulis, kerumitan dari dalam merupakan kerumitan dari sisi *security* atau keamanan. Kerumitan tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan pihak Konselor Puspaga dimana kerumitan tersebut ditemui pada awal atau masa uji coba sistem SIAP PPAK mulai dari masalah server, update data. Hal ini dikarenakan pada tahap tersebut banyak ditemui *malware* yang mengancam data-data masyarakat pengguna layanan berpotensi tidak aman. Adapun hal tersebut sejalan dengan penuturan dari Salsabila dan Mayarni (2021), yaitu bahwa inovasi baru yang dijalankan dengan sistem digital melalui jaringan internet dan teknologi seringkali dijumpai kerumitan pada sistem dalam prosesnya.

Kerumitan selanjutnya ialah kerumitan yang berasal dari luar. Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh bahwa kerumitan dari luar ini berasal dari pemahaman masyarakat terhadap teknologi dan internet di era sekarang. Kerumitan ini diketahui dari masih minimnya kecakapan teknologi digital. Adapun sesuai data wawancara yang telah dijelaskan yaitu kerumitan tersebut meliputi kesukaran masyarakat dalam memahami lantaran masyarakat tersebut berasal dari kalangan tua yang sudah berumur diatas 45 tahun. Salah satu alasan penyebab kesukaran yang ditemui selain karena kurangnya kecakapan teknologi, juga karena penurunan fungsi indra seperti mata, karena bagaimanapun juga pada usia tersebut jika untuk mempelajari teknologi baru itu tidak setanggap diusia kita para generasi muda. Penjelasan tersebut sesuai dengan pendapat Sinta dan Hertati (2023), pemahaman terhadap teknologi bagi kalangan orang tua yang berumur dapat mengurangi tingkat pemahaman dan sukar dalam penggunaan. Selain itu juga kerumitan dalam mengakses sistem digital tersebut juga berasal dari masalah sinyal atau jaringan yang dapat menghambat proses digitalisasi layanan Puspaga tersebut.

### Kemampuan Uji Coba

Sebelum inovasi digital Puspaga diluncurkan, terdapat proses uji coba yang harus dilewati agar dapat digunakan oleh masyarakat. Adapun pada elemen ini penulis meneliti terkait proses secara teknis inovasi digital Puspaga, metode yang digunakan dalam memperkenalkan inovasi digital Puspaga, peran Fasilitator pada proses peluncuran.

Pertama, yaitu terkait proses secara teknis inovasi digital Puspaga. Menurut data hasil wawancara, sebelum menuju ke proses secara teknis dari inovasi digital Puspaga, hasil penelitian menyebutkan bahwa terdapat uji coba berulang kali sebelum inovasi digital tersebut diluncurkan. Adapun uji coba tersebut dilakukan secara internal antar OPD kurang lebih 5-6 kali uji coba. Hal tersebut

lantaran selama proses uji coba berlangsung dijumpai malware yang mengancam data-data privasi masyarakat atau pengguna aplikasi SIAP PPAK. Setelah uji coba terlaksana dan dipastikan aman bagi masyarakat, lanjut pada proses secara teknis aplikasi SIAP PPAK. Berdasarkan wawancara dengan pihak DP3A-P2KB Kota Surabaya, ditemukan terdapat perencanaan bulanan terhadap strategi yang dilakukan untuk bulan berikutnya. Adapun perencanaan tersebut membahas terkait pengadaan kelas Catin maupun kelas Parenting beserta jadwal, materi, beserta narasumbernya dan dilanjutkan untuk penyebaran informasi terkait jadwal tersebut yang dilakukan oleh Fasilitator Puspaga. Teknis tersebut dilaksanakan guna mempermudah segala urusan dalam proses digitalisasi layanan Puspaga.



**Gambar 3.** Uji Coba Aplikasi SIAP PPAK

Gambar di atas menunjukkan bahwa uji coba dilakukan secara internal antar OPD. Adapun uji coba tersebut dilangsungkan oleh Bidang Perempuan dan Anak (PPA) DP3APPKB sebagai pihak dinas dan diawasi langsung oleh ibu Thussy Apriliyandari, S.E. selaku Kepala Bidang PPA, dan ibu Iswati, S.Si. selaku Sub Koordinator PPA.

Kedua, yaitu terkait metode yang digunakan dalam memperkenalkan inovasi digital Puspaga. Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh, bahwa metode yang digunakan untuk memperkenalkan inovasi digital Puspaga yaitu melalui sosialisasi dan kerjasama dengan dinas-dinas lain untuk menjadi mitra. Sosialisasi tersebut dilaksanakan melalui *live* Instagram Puspaga serta juga siaran langsung melalui radio SHE Radio 99.6 FM Surabaya. Sosialisasi diadakan guna memperkenalkan bahwa inovasi digital yaitu SIAP PPAK telah diluncurkan oleh pihak DP3A-P2KB Kota Surabaya sebagai layanan Puspaga yang dapat diakses secara online kapan saja dan di mana saja, serta dalam penyebarannya melalui hashtag hashtag pada media sosial Puspaga agar dapat menjangkau masyarakat.

Ketiga, yaitu terkait dengan peran Fasilitator pada proses peluncuran aplikasi SIAP PPAK. Sesuai data wawancara dengan Konselor Puspaga, bahwa peran Fasilitator ialah membantu dan mengarahkan masyarakat terkait kendala yang dialami dalam mengakses aplikasi SIAP PPAK selain hanya mensosialisasikan aplikasi tersebut kepada

masyarakat dengan lebih masif. Lebih lanjut sesuai dengan data hasil penelitian bahwa peran Fasilitator Puspaga akan lebih masif lagi ketika menjelaskan dan memberi pemahaman tentang segala prosedur yang ada di SIAP PPAK pada masyarakat yang senior atau lansia agar lebih mudah dipahami dan diterima oleh mereka karena kembali lagi pada pemahaman masyarakat terutama masyarakat dari kalangan orang tua yang sudah berumur. Dalam pelaksanaannya, Fasilitator dibantu oleh RT/RW serta Kader setempat atas arahan dari pihak Kecamatan/Kelurahan sesuai dengan Surat Keputusan yang ada. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, agar peran dari Fasilitator Puspaga tersebut dapat berjalan efektif supaya dapat menghasilkan keluaran yang nyata sesuai dengan tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Kemudahan Diamati**

Suatu inovasi yang mudah diamati akan semakin cepat diterima dan diadopsi oleh masyarakat. Sehubungan dengan penjelasan elemen-elemen sebelumnya, elemen kemudahan diamati ini berisi penjelasan mengenai ulasan kembali yang telah dikumpulkan oleh penulis. Adapun ulasan tersebut mengenai sejauh mana inovasi digital Puspaga dapat membantu pencegahan kekerasan anak.

Pertama, terkait dengan upaya pihak dinas dalam memastikan inovasi digital mudah dipahami oleh masyarakat sebagai sarana pencegahan kekerasan anak. Menurut data hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber terkait yaitu bahwa upaya yang dilakukan oleh pihak dinas ialah dengan melalui sosialisasi yang lebih masif kepada warga masyarakat. Hal tersebut dilakukan supaya masyarakat khususnya lingkup keluarga dapat mengetahui lebih lanjut terkait tujuan dari adanya inovasi digital Puspaga yakni, SIAP PPAK merupakan media sarana yang disediakan oleh Pemerintah agar dapat mempermudah pencegahan kekerasan anak. Penjelasan tersebut sesuai dengan pernyataan dari Ramadhan dan Diniyah (2022), bahwa kekerasan anak biasa ditemui karena faktor yang diakibatkan dari rumah tangga. Adapun selain melalui sosialisasi yang lebih masif, upaya yang dilakukan oleh pihak dinas berdasarkan hasil data penelitian ialah dengan meningkatkan kapasitas pengetahuan bagi para Fasilitator melalui kegiatan Capacity Building yang diadakan setiap 2-3 bulan sekali agar layanan Puspaga lebih berkembang seiring dengan informasi permasalahan terkini terkait kekerasan anak.



**Gambar 4.** Kegiatan *Capacity Building Child Protection Management Program (CPMP)*

Dari gambar di atas, menunjukkan bahwa kegiatan *Capacity Building Child Protection Management Program (CPMP)* telah terlaksana pada tanggal 6-7 Februari 2024 yang bertempat di Gedung Wanita Candra Kencana. kegiatan tersebut dilangsungkan dengan tema pencegahan terjadinya OCSEA (*Online Child Sexual Exploitation and Abuse*) atau Kekerasan Seksual dan Eksploitasi pada Anak di Dunia Maya. Tujuan dari acara tersebut ialah sebagai pemahaman lebih lanjut bagi hadirin untuk melindungi anak-anak agar terhindar dari bahaya kejahatan seksual secara online, dan kemudian dapat disampaikan kepada masyarakat melalui himbauan bahaya media sosial bagi anak.

Kedua, masih terkait dengan upaya yaitu dari pihak Fasilitator. Menurut data hasil penelitian, cara pihak Fasilitator menyampaikan pesan bahwa aplikasi SIAP PPAK merupakan sarana pencegahan kekerasan anak yaitu juga masih sama dengan cara sebelumnya yaitu dengan sosialisasi yang lebih masif. Tetapi, dalam hal ini sosialisasi tersebut dilakukan terlebih dulu kepada OPD maupun mitra-mitra dalam Puspaga termasuk juga RT/RW setempat. Baru selanjutnya dilakukan sosialisasi yang lebih masif kepada warga. Hal ini dilakukan karena kembali lagi agar dapat meningkatkan pemahaman terkait inovasi aplikasi SIAP PPAK ini dapat berguna sebagai pencegahan kekerasan anak melalui fitur-fitur atau fasilitas layanan didalamnya. Adapun juga berdasarkan data hasil penelitian yang ditemukan juga sesuai dengan salah satu data wawancara bahwa sosialisasi kepada OPD dan mitra terlebih dulu merupakan teknis dari inovasi digital Puspaga tersebut sebelum penyebaran informasi kepada masyarakat. Ini karena masyarakat khususnya para orang tua akan lebih memahami lebih lanjut tentang pentingnya pola asuh anak yang baik agar dapat menghindari tindakan kekerasan pada anak.

Ketiga, yaitu terkait dengan dukungan dari pihak Fasilitator kepada masyarakat dalam memahami penggunaan layanan digital Puspaga agar mengurangi kasus kekerasan anak. Sesuai data hasil penelitian yang diperoleh, cara pihak Fasilitator dalam mendukung masyarakat tersebut yaitu melalui promosi kembali terkait langkah preventif

supaya kekerasan anak tersebut tidak sampai terjadi disertai contoh nyata di lapangan. Adapun dari data hasil penelitian tersebut diperoleh bahwa langkah preventif tersebut dilakukan melalui kegiatan dalam Puspaga seperti pada kelas Parenting, Instagram live dengan bukti otentik dan ada visual yang jelas karena berpengaruh terhadap minat dengar masyarakat. Adapun hal ini sesuai dengan salah satu data wawancara yang menjelaskan bahwa dengan adanya contoh kasus nyata yang sesuai dengan yang biasa atau pernah dijumpai maka masyarakat pasti tertarik karena telah familiar terhadap kasus kekerasan tersebut. Dukungan melalui langkah preventif tersebut dilakukan oleh Fasilitator supaya masyarakat tidak ada yang merasa terpaksa mendengarkan dan memerhatikan, juga sesuai dengan pendapat Ramadhan dan Diniyah (2022), bahwasannya penyampaian informasi tersebut dapat lebih akurat.

Keempat, yaitu terkait faktor pendukung dan penghambat dalam upaya pencegahan kekerasan anak melalui layanan PUSPAGA secara digital. Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh, untuk faktor pendukung diketahui berasal dari predikat yang dimiliki Kota Surabaya yaitu predikat Kota Layak Anak. Dukungan tersebut menurut data hasil wawancara diketahui bahwa semua program yang berhubungan dengan anak akan sangat didukung oleh Pemerintah serta pihak swasta yang menjadi donatur atau menyediakan donasi terhadap program terkait. Adapun pencegahan kekerasan anak tersebut juga didukung oleh peraturan perundang-undangan yaitu dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak Pasal 9 ayat 1a. Faktor selanjutnya ialah faktor penghambat. Menurut data hasil penelitian ditemukan faktor penghambat dalam pelaksanaannya yaitu berasal dari kurangnya pemahaman warga terhadap teknologi, kendala jaringan, serta kendala dari individu itu sendiri yang tidak suka apabila urusannya dicampuri oleh orang luar. Dengan adanya faktor penghambat ini maka pihak Fasilitator Puspaga selanjutnya dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dengan secara perlahan, bahwa penting bagi masyarakat khususnya dalam keluarga yang apabila mempunyai masalah tentang anak akan diarahkan untuk dapat berkonsultasi melalui layanan Puspaga terutama melalui media SIAP PPAK. Adapun karena inovasi digital Puspaga ini bertujuan agar layanan dapat berjalan secara efisien dan lebih praktis sesuai dengan penyampaian dari Maolana et al. (2020), bahwa pelayanan yang inovatif menjadi solusi dari pelayanan publik pada saat ini yang masih lamban dan menguras waktu yang lama serta jalur birokrasinya yang berbelit belit.

## KESIMPULAN

Proses digitalisasi layanan Puspaga di Kota Surabaya dalam pencegahan kekerasan anak telah terlaksana dengan baik. Pada elemen Keunggulan Relatif sudah terlaksana dengan baik dan memiliki nilai tambah yang jauh lebih baik jika dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi tersebut, namun masih didapati masyarakat yang belum mengetahui terkait adanya aplikasi tersebut. Pada elemen Kesesuaian, proses inovasi digital SIAP PPAK telah sesuai dengan inovasi sebelumnya, tetapi ditemukan tingkat kesesuaian yang diperkirakan sebesar 50:50 karena terbagi berdasarkan perbedaan generasi masyarakat atau pengguna layanan, karena masih terdapat masyarakat yang kesulitan beradaptasi dengan teknologi SIAP PPAK. Pada elemen Kerumitan, proses digitalisasi layanan Puspaga telah terlaksana dengan baik meskipun dijumpai beberapa kerumitan/kesulitan dalam prosesnya. Pada elemen Kemampuan Uji Coba, inovasi digital Puspaga yaitu SIAP PPAK telah melalui proses uji coba sebelum peluncuran aplikasi tersebut dan kemudian digunakan oleh masyarakat, tetapi meskipun telah berjalan dengan baik, masih dijumpai masyarakat yang belum mengetahui terkait informasi diluncurkan aplikasi SIAP PPAK tersebut. Pada elemen Kemudahan Diamati, penelitian ini mempunyai kemudahan yang dapat diamati diketahui melalui beberapa hal yang telah disebutkan dalam hasil dan pembahasan di atas. Kemudahan yang dapat diamati dari beberapa hal tersebut supaya inovasi digital Puspaga yaitu SIAP PPAK dapat diterima dan diadopsi oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, K., & Widiyarta, A. (2023). Inovasi Program Aplikasi Jatirenggo Layanan Terpadu Online. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(4), 470. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i4.8298>
- Ariani, N. W. T., & Asih, K. S. (2022). Dampak Kekerasan Pada Anak. *Jurnal Psikologi MANDALA* 2022, 6(1), 69–78.
- Aryani, D. I., & Elhada, N. I. (2021). Kekerasan Terhadap Anak; Strategi Pencegahan Dan Penanggulangannya. *ISTIGHNA: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 4(2), 171–189.
- Boreel, M. S., Meigawati, D., & Amirulloh, M. R. (2022). Implementasi Program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Pada Anak Di Kota Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(3), 5377–5388.
- BPS Kota Surabaya. (2022). Kecamatan Mulyorejo Dalam Angka 2022. Badan Pusat Statistik Kota Surabaya.
- DP3APPKB Pemkot Surabaya. (2023). User Guideline SIAP PPAK (pp. 1–63). [ppadp3appkb.surabaya.go.id](https://ppadp3appkb.surabaya.go.id). <https://ppadp3appkb.surabaya.go.id/tentang/ugserguide>
- Faisea, F., Maulidi, M. Z., & Arif, L. (2020). Strategi Pemerintah Kota Surabaya Dalam Pengembangan Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak Di Kota Surabaya. *Syntax Idea*, 2(6), 16–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v2i6.338>
- Hafzari, A. D., & Kriswibowo, A. (2023). *Policy Output Analysis Pada Pencegahan Kekerasan Anak*. 11(2), 104–117.
- Mahmudah, Z., & Widiyarta, A. (2023). Peran Lsm Dalam Penanganan Korban Kekerasan Seksual. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 220. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i2.8228>
- Maolana, P., Maruao, T. F. A., Hidayani, A., Wijaya, C. S., & Ardiansyah, F. (2020). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 2(1), 22–28. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v2i1.8022>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Murhadi, & Ponidi. (2020). Digitalisasi Sekolah Melalui Pengembangan Website dan Layanan Sekolah Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal INTEK*, 3(1), 62–69. <http://jurnal.umpwr.ac.id/index.php/intek/article/view/567>
- Nova, F. A., & Prathama, A. (2023). *Peran UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak di Kota Surabaya*. 5(1), 231–243.
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78–93. <http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. 2021. Jakarta [peraturan.bpk.go.id](http://peraturan.bpk.go.id)
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In Y. P. Santoso & N. N. Muliawati (Eds.), *PT Remaja Rosdakarya* (1st ed.).

- Ramadhan, T., & Diniyah, N. (2022). Efektivitas Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Dalam Pencegahan Kasus Kekerasan Pada Anak Di Tangerang Selatan. *Sahaja: Journal Shariah And Humanities*, 1(2), 109–119.
- Salsabila, N. P., & Mayarni. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Menuju Smart City Madani Di Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(2), 109–119. <https://doi.org/DOI:10.33366/rfr.v%vi%i.2596>
- Silaban, E. (2023). Memutus Rantai Kekerasan Terhadap Anak. Diakses 09 20, 2023, from [ombudsman.go.id](http://ombudsman.go.id): [https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--memutus-rantai-kekerasan-terhadap-anak#:~:text=Menurut%20World%20Health%20Organization%20\(WHO,pun%20tidak%20dapat%20membahayakan%20kesehatan%20C](https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--memutus-rantai-kekerasan-terhadap-anak#:~:text=Menurut%20World%20Health%20Organization%20(WHO,pun%20tidak%20dapat%20membahayakan%20kesehatan%20C)
- SIMFONI-PPA. (2023). Data Kasus Kekerasan. Diakses 09 24, 2023, from [kemenpppa.go.id](http://kemenpppa.go.id): <https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan>
- Sinta, A. N., & Hertati, D. (2023). Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, 5(2), 193–209. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i2.2795>
- Syahputri, F. B., & Csiavera. (2022). Peran Puspaga Dalam Pencegahan Kekerasan Pada Anak. *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga Dan Pendidikan)*, 9(02), 177–187. <https://doi.org/http://doi.org/10.21009/JKKP.092.05>
- Yunaningsih, A., Diani Indah, & Fajar Eryanto Septiawan. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>