

PENERAPAN E-GOVERNMENT SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DI KELURAHAN PUTAT JAYA

Mohamad Geoveza Putra Syahtoni¹, Oktarizka Reviandani²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Correspondet author: oktarizka.r.adneg@upnjatim.ac.id
Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Abstract

The aim of this research is to determine the implementation of the Women and Child Protection Services Information System (SIAP-PPAK) in Putat Jaya Village. Women and Child Protection Services Information System is a website-based application designed as a one click for all solution to integrated women's, children's and family problems. The idea for this e-Government innovation came from the Department of Women's Empowerment and Child Protection and Population Control and Family Planning (DP3APPKB) of Surabaya City. This study used descriptive qualitative method. The data collection technique is carried out through data triangulation which combines interviews, observation, literature study and documentation. The research results show that the implementation of SIAP-PPAK in Putat Jaya Subdistrict has been carried out well by fulfilling the six (6) indicators of the Van Meter and Van Horn theoretical models. Although, there are still several obstacles, these can be overcome so that women and child protection services using SIAP-PPAK can be provided with quality.

Keywords: e-Government; Implementation; Protection of Women and Children; Service Information Systems

Abstrak

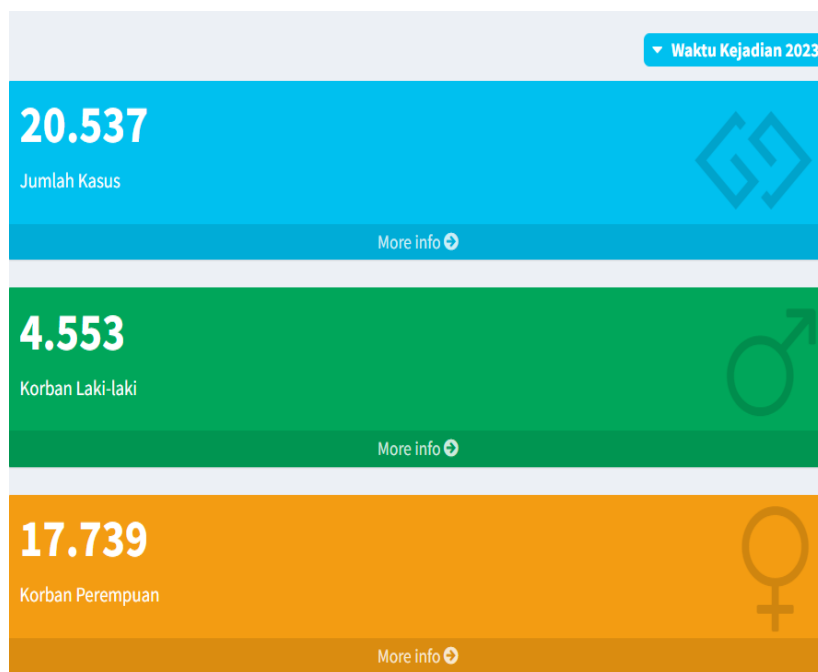
Identitas merupakan hak konstitusional bagi seluruh warga Indonesia. Tidak hanya bagi warga yang berusia 17 tahun namun juga bagi warga yang berusia belum 17 tahun dengan penerbitan Kartu Identitas Anak. Penerbitan Kartu Identitas Anak dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimana didukung dalam Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 20 yang menyatakan bahwa Kartu Identitas ANak merupakan identitas resmi bagi anak yang berusia kurang dari 17 tahun. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan website Klampid New Generation dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Kelurahan Medokan Ayu yang sudah cukup baik namun memerlukan peningkatan aspek melalui telekomunikasi, layanan dan sumber daya manusia.

Kata Kunci: e-Government; Penerapan; Perlindungan Perempuan dan Anak; Sistem Informasi Pelayanan

PENDAHULUAN

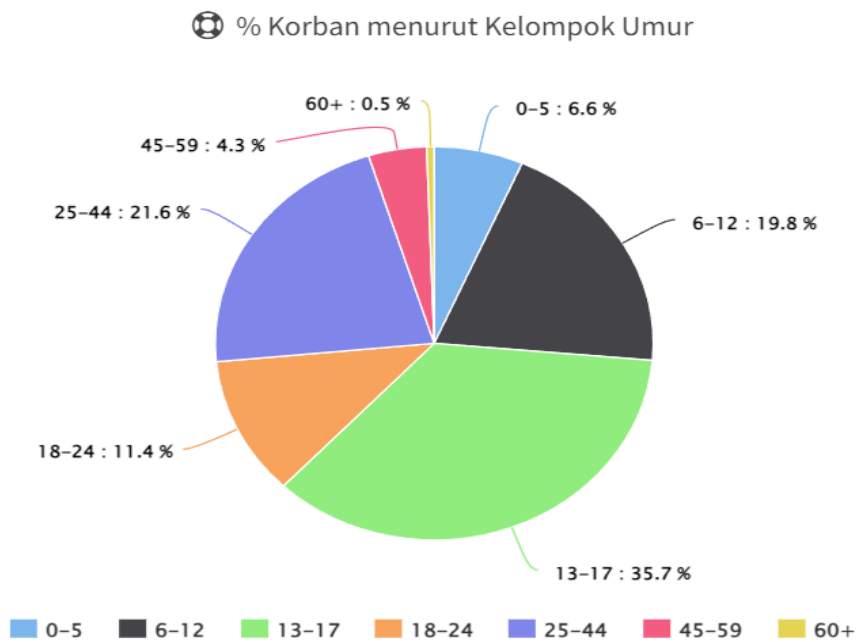
Permasalahan tindakan kekerasan perempuan dan anak cenderung meningkat. Kekerasan merupakan kejahatan dengan tingkat perkembangan yang pesat dan merupakan salah satu tindak kriminal yang paling serius dan memerlukan perhatian khusus serta pelayanan yang tepat. Menurut Windu (1992) menyatakan bahwa kekerasan merupakan sebuah serangan penganiayaan fisik terhadap individu lain atau serangan mental yang bertujuan untuk menghancurkan perasaan terhadap diri sendiri atau sesuatu yang mungkin milik orang tersebut. Tindakan kekerasan menimbulkan dampak serius bagi para korban, khususnya perempuan dan anak. Memar, luka dalam, masalah kesehatan jangka panjang, infeksi seksual menular (HIV/AIDS) adalah beberapa contoh kekerasan secara fisik. Sebaliknya, kekerasan secara mental dapat digambarkan sebagai penghancuran diri karena gangguan psikologis seperti kecemasan yang berlebihan, stress pasca trauma, rendahnya harga diri, disfungsi seksual, depresi, bunuh diri, dan aborsi. (Andini, 2019).

Gambar 1. Angka Kejadian kasus kekerasan tahun 2023



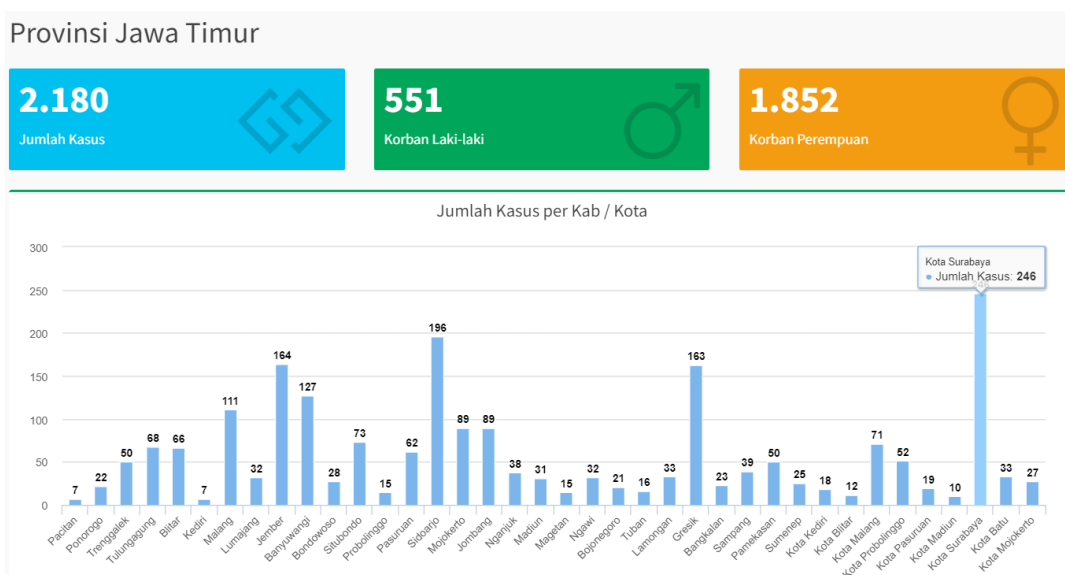
Sumber: <https://kekerasan.kemenpppa.go.id>

Gambar 2. Grafik Kekerasan berdasarkan umur



Sumber: <https://kekerasan.kemenpppa.go.id>

Gambar 3. Angka kasus kekerasan di provinsi Jawa Timur



Sumber: <https://kekerasan.kemenpppa.go.id>

Berdasarkan data yang dihimpun Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI PPA) Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, tingkat kekerasan yang terjadi di Indonesia per tanggal 1 Januari 2023 hingga 18 Desember 2023 berjumlah 20.537 kasus yang mayoritas di dominasi oleh

perempuan dengan presentase 79.6% (17.739 korban) dan laki-laki sebesar 20.4% (4.553 korban). Data tersebut jika dipilah berdasarkan kelompok umur hampir 62.1% korban kekerasan perempuan dan anak terdiri dari umur 0 – 18 tahun. Lalu kasus tindak kekerasan di provinsi Jawa Timur pada tahun 2023 mencapai 2.184 kasus yang terdiri dari 551 korban laki-laki dan 1.856 korban perempuan. Jika ditelusuri lebih lanjut kota Surabaya menempati urutan teratas di Jawa Timur dengan angka kekerasan perempuan dan anak mencapai total 246 kasus.

Melihat tingginya angka kasus kekerasan perempuan dan anak di Kota Surabaya, maka pemerintah melakukan berbagai terobosan inovasi guna mengatasi permasalahan tersebut. Salah satu upaya Pemkot Surabaya bersama Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya dalam rangka untuk meningkatkan jangkauan layanan perlindungan perempuan dan anak adalah dengan meluncurkan layanan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak (SIAP-PPAK) pada tanggal 5 Oktober 2023 yang diresmikan oleh Walikota Surabaya Eri Cahyadi, S.T., M.T. Hal tersebut, selaras dengan Inpres Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dan bukti keseriusan pemerintah dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan perlindungan perempuan dan anak yang terintegrasi melalui *e-Government* di Kota Surabaya.

Kota Surabaya mengalami kemajuan pesat dalam hal inovasi *e-Government*. Pemerintah Kota Surabaya telah memperoleh berbagai prestasi dalam bidang teknologi komunikasi dan informasi. Selain itu, Kementerian Komunikasi dan Komunikasi telah memberikan penghargaan ICT Pura kepada Kota Surabaya. Penghargaan tersebut diperoleh oleh Kota Surabaya karena telah berhasil mengelola sarana teknologi informasi komunikasi dengan baik, yang telah memberikan manfaat dan kontribusi besar kepada masyarakat secara keseluruhan (Setianto, 2016). Di era disrupsi, transformasi digital pada pelayanan perlindungan perempuan dan anak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mekanisme yang lebih efektif dan efisien serta menyelesaikan masalah yang ada. Selain itu, manfaat dari penerapan SIAP-PPAK adalah untuk menyediakan data yang terintegrasi mengenai laporan penanganan klien dan intervensi klien lintas perangkat daerah dan sinkronisasi data trend kasus yang ditangani masing-masing unit kerja DP3APPKB Kota Surabaya. Pemkot Surabaya adalah salah satu pemerintah daerah yang cepat beradaptasi dan berinovasi dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan *e-Government* (Setianto, 2016).

Masyarakat dapat mengakses layanan SIAP-PPAK dengan mengunjungi situs web "ppa-dp3appkb.surabaya.go.id" melalui ponsel atau komputer. Layanan SIAP-PPAK memberikan semua pelayanan terkait perlindungan perempuan dan anak serta keluarga kepada seluruh warga Kota Surabaya secara gratis. Tujuan dari layanan ini adalah untuk mempercepat pengaduan dan penanganan tentang kekerasan perempuan dan anak sehingga dapat menyelesaikan kasus melalui intervensi yang sistematis dan pelaporan ke perangkat daerah serta stakeholder dalam bidang perempuan dan anak serta menyediakan layanan telekonsultasi dengan konselor bagi keluarga. Selain itu, menyediakan pembelajaran tentang pola asuh dalam keluarga, kelas calon pengantin, layanan Puspaga kota dan Balai RW, UPTD PPA, media komunikasi informasi dan edukasi (KIE) pencegahan serta penanganan kekerasan perempuan dan anak.

SIAP-PPAK sebagai sistem aplikasi integratif holistik yang berfokus pada perlindungan perempuan dan anak. Oleh karena itu, aplikasi ini memiliki banyak layanan termasuk panic button guna melakukan pengaduan kekerasan yang terhubung langsung ke saluran telekomunikasi UPTD PPA; panic button konsultasi masalah pribadi maupun keluarga, dan calon pengantin yang terhubung langsung ke saluran telekomunikasi Puspaga; dan layanan konsultasi psikologi melalui telekonsul secara daring dengan psikolog dan konselor profesional Puspaga.

Adanya Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan anak menjadikan masyarakat tidak perlu kebingungan untuk melakukan pengaduan jika menemui kejadian kekerasan terhadap perempuan dan anak cukup dengan mengakses laman SIAP-PPAK kemudian memilih layanan pengaduan. Dalam layanan pengaduan tersebut terdapat 3 (tiga) opsi pengaduan yaitu pengaduan kekerasan, konsultasi Puspaga, dan pengaduan pelayanan. Masyarakat dapat memilih secara personal melakukan pengaduan via telepon atau *Whatsapp* yang langsung tersambung ke Hotline bidang terkait. Kemudian, untuk layanan telekonsultasi masyarakat diharuskan melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu untuk dapat mengakses layanan tersebut.

Dalam penelitian ini akan mengulas mengenai penerapan SIAP-PPAK, yang merupakan salah satu inovasi *e-Government* dalam bidang pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan perempuan dan anak dengan mengadopsi model implementasi Van Meter dan Van Horn. Adapun tujuan pada penelitian ini adalah guna mengetahui apakah penerapan SIAP-PPAK telah memenuhi indikator model implementasi Van Meter dan Van Horn atau belum (Prof. DR. Yulianto Kadji, 2015a).

METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif, bertujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena secara rinci dan memfasilitasi penerimaan validitas. Pencapaian data dilakukan melalui pencermatan khusus yang memberikan fokus pada aspek-aspek tertentu. Pemilihan metode kualitatif digunakan sebab memiliki karakteristik yang sesuai dengan topik penelitian yang berfokus pada sejauh mana penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak (SIAP-PPAK) dengan mengadopsi indikator model implementasi menurut Van Meter dan Van Horn (1875). Indikator teori implementasi tersebut mencakup standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi, sikap pelaksana, komunikasi antar organisasi pelaksana, dan lingkungan ekonomi, sosial dan politik. Lokus penelitian ini adalah Balai RW 14 di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya.

Subjek dalam penelitian ini melibatkan Kader Surabaya Hebat (KSH) RW 14 Kelurahan Putat Jaya, staff Kelurahan Putat Jaya, dan masyarakat. Data primer pada riset ini diperoleh dari wawancara dan observasi secara langsung di lapangan. Lalu data sekunder berasal dari berbagai literatur, dokumen, buku, catatan, sumber internet, laporan yang berkaitan dengan penelitian. Kemudian, teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi data, dengan melakukan penggabungan wawancara dan studi pustaka.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldaña (2014) dalam (Elwan et al., 2022). yaitu data dianalisis menggunakan beberapa langkah, yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data. (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

SIAP-PPAK adalah singkatan dari Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak, sebuah aplikasi berbasis website yang dirancang sebagai solusi *one click for all solution* yang terintegrasi. Gagasan ini berasal dari DP3APPKB Kota Surabaya. Sistem aplikasi ini bertujuan untuk menciptakan sinergi dan integrasi data dalam menangani permasalahan perempuan dan anak, dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, SIAP-PPAK berfungsi sebagai instrumen yang dapat diakses secara publik oleh seluruh lapisan masyarakat di Kota Surabaya (Surabaya, n.d.). Sistem aplikasi ini terhubung dengan e-Government yang ada di kota Surabaya e-Health, SSW-ALFA, dan aplikasi Wargaku. Menurut Ida Widiyanti, Kepala Dinas DP3APPKB Kota Surabaya, awalnya jajaran

internal dinas menggunakan sistem SIAP-PPAK untuk menyampaikan laporan hasil pendalaman untuk mendampingi kasus-kasus yang terjadi di Kota Surabaya. Meskipun demikian, sistem aplikasi SIAP-PPAK kemudian diperbarui untuk menjadi lebih multifungsi dan dapat diakses oleh publik.

Dalam penerapan program SIAP-PPAK tidak lepas dengan berbagai rintangan dan kendala yang ada dilapangan, yang dihadapi oleh pelaksana program dalam melakukan implementasi program SIAP-PPAK di masyarakat.

Untuk dalam memahami implementasi kebijakan, beberapa referensi terkadang digunakan sebagai perbandingan pada instrumen mana sebuah kebijakan itu cocok untuk diadopsi sesuai studi kasus yang ditemukan di wilayah studi penelitian. Seperti Teori implementasi Mirelee Grindle (Grindle, 2017) kemudian digunakan pada dua level: Pertama, akan terlihat secara umum bagaimana implementasi kebijakan yang dikaji menjawab pertanyaan "apa yang terjadi" dan "bagaimana". Grindle mengatakan, proses implementasi kebijakan perlu melihat proses kebijakan hingga tingkat program tertentu dan alokasi pendanaannya; Kedua, untuk membantu menjelaskan temuan tahap pertama yaitu menjawab pertanyaan "mengapa", dilihat bagaimana interaksi proses implementasi dengan hal-hal yang secara umum menurut Grindle menentukan keberhasilan kebijakan, yaitu isi kebijakan dan konteks implementasinya. Oleh karena itu, untuk mengukur keberhasilan dari penerapan layanan SIAP-PPAK dapat diukur dengan mengadopsi model model kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (Markulis, 1985) yang menggunakan enam (6) indikator implementasi kebijakan, yaitu: (1) standar kebijakan dan tujuan; (2) sumber daya; (3) karakteristik organisasi pelaksana; (4) komunikasi antar organisasi terkait pelaksanaan kegiatan; (5) sikap pelaksana dan (6) lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. (Ode et al., 2023)

1. Standar dan tujuan kebijakan

Indikator pertama dalam mengukur kinerja implementasi kebijakan sistem informasi pelayanan perlindungan perempuan dan anak (SIAP-PPAK) adalah standar dan tujuan kebijakan. Konsep ini sejalan dengan pandangan Van Meter dan Van Horn (1975) yang dikutip dalam Kurniawan dan Maani (2020). Menurut Van Meter dan Van Horn, pengukuran kinerja implementasi kebijakan harus difokuskan pada standar dan tujuan yang diinginkan oleh para pelaksana kebijakan. Karena kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian terhadap sejauh mana standar dan tujuan program dapat tercapai oleh para pelaksana. Dalam konteks program SIAP-PPAK, tujuan dan standar yang jelas menjadi landasan bagi pengukuran kinerja implementasi. Adanya kejelasan ini penting untuk menilai sejauh mana program tersebut berhasil mencapai hasil yang diinginkan.

1) Menciptakan Akses Pengaduan yang Efektif dan Efisien.

- Standar: Menyediakan platform pengaduan daring yang mudah diakses, responsif, dan efisien.
- Tujuan: Memastikan masyarakat dapat melaporkan permasalahan perempuan dan anak dengan cepat dan tanpa hambatan.

2) Menciptakan sinergitas dan integrasi data.

- Standar: Mengintegrasikan data dari berbagai sumber perangkat daerah untuk membangun pemahaman menyeluruh terkait permasalahan perempuan dan anak.
- Tujuan: Mewujudkan sinergi antarstakeholder dan meningkatkan efektivitas penanganan masalah perempuan dan anak.

3) Memberikan informasi dan data terkait permasalahan perempuan dan anak.

- Standar: Menyediakan informasi dan data yang akurat dan terkini tentang masalah perempuan dan anak.
- Tujuan: Memberikan pemahaman yang mendalam kepada masyarakat terkait korban kekerasan, anak berhadapan hukum, korban trafficking, pusat kegiatan belajar masyarakat, tim satgas perlindungan perempuan dan anak dan kegiatan pusat pembelajaran di seluruh Kota Surabaya.

4) Memberikan informasi penanganan pemerintah.

- Standar: Menyajikan informasi transparan mengenai tindakan dan hasil penanganan masalah perempuan dan anak oleh Pemerintah Kota Surabaya.
- Tujuan: Meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap upaya pemerintah dalam menangani permasalahan tersebut.

5) Meningkatkan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) tentang penanganan kekerasan.

- Standar: Menyediakan materi KIE yang informatif dan edukatif tentang cara menghentikan dan menangani kekerasan terhadap perempuan dan anak.
- Tujuan: Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang langkah-langkah pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak.

2. Sumber daya

Menurut Kurniawan dan Maani (2020), keberhasilan penerapan kebijakan atau program sangat tergantung pada kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Pandangan ini diperkuat oleh teori Van Meter dan Van Horn (1975), yang dikutip oleh AG. Subarsono (2005), yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan memerlukan dukungan baik dari sumber daya manusia maupun non-manusia. Sumber daya non-manusia melibatkan aspek keuangan dan anggaran, serta fasilitas, yang semuanya merupakan faktor kunci keberhasilan dalam implementasi sistem informasi pelayanan perlindungan perempuan dan anak di wilayah Kelurahan Putat Jaya.

Sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan SIAP-PPAK di wilayah Kelurahan Putat Jaya melibatkan petugas dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak (UPTD PPA), yang dipimpin oleh Kepala UPTD PPA. Selain itu, terdapat petugas yang bertanggung jawab untuk pengelolaan sistem IT terkait. Penyelenggaraan SIAP-PPAK di wilayah Kelurahan Putat Jaya didukung oleh Pemkot Surabaya bersama DP3APKB Kota Surabaya dengan sumber dana yang berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Surabaya. Dana tersebut digunakan untuk menyediakan fasilitas penunjang, seperti unit komputer, monitor, printer, internet, dan server untuk meng-hosting web sistem SIAP-PPAK. Semua sumber daya tersebut merupakan bagian integral dari infrastruktur yang mendukung operasional SIAP-PPAK di Kelurahan Putat Jaya.

3. Karakteristik Organisasi Pelaksana

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), sebagaimana dikutip oleh Hanny Purnamasari, S.Sos. dan Pradana (2017), keberhasilan penerapan kebijakan dapat dicapai dengan melakukan identifikasi dan pemahaman terhadap ciri-ciri agen pelaksana. Ciri-ciri tersebut melibatkan struktur birokrasi, aturan, standar, dan pola hubungan yang terjadi di dalamnya. Pemahaman terhadap hal ini menjadi penting karena saling memengaruhi proses penerapan kebijakan yang telah ditetapkan, mengingat organisasi membutuhkan pemetaan agenda kegiatan secara menyeluruh dan pemahaman status masing-masing bagian untuk mengetahui tugas dan fungsi mereka. Dalam konteks ini, garis-garis dalam bingkai organisasi menunjukkan interaksi yang terjadi saat melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Pemahaman terhadap dinamika ini membantu dalam menyusun strategi dan mengelola implementasi kebijakan dengan lebih efektif, mempertimbangkan peran dan interaksi antarbagian di dalam organisasi.

Organisasi pelaksana melibatkan berbagai organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Surabaya yang menunjukkan luasnya cakupan dari kebijakan penerapan SIAP-PPAK. Perbedaan karakteristik di antara implementator dapat memengaruhi tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Kelurahan memainkan peran yang signifikan dalam menjalankan layanan SIAP-PPAK dan merupakan salah satu komponen yang sangat berperan dalam pelaksanaannya. Kelurahan Putat Jaya melalui fasilitator Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) rutin melakukan sosialisasi pengenalan kepada masyarakat mengenai layanan SIAP-PPAK pada tiap kegiatan PUSPAGA balai RW. Kemudian, di tingkat kelurahan terdapat tim satgas PPA yang berfungsi untuk membantu dalam mencegah, menjangkau, dan melakukan identifikasi kasus kekerasan perempuan dan anak di wilayah kelurahan. Pihak kelurahan berperan melakukan entri dan mengelola database tim satgas PPA dalam sistem SIAP-PPAK.

Pihak Kecamatan dalam SIAP-PPAK memiliki peran dalam melakukan entri database

tim Pelatihan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) dan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA). Dilanjutkan, organisasi perangkat daerah (OPD) berperan melakukan entri data intervensi yang telah dilakukan terhadap klien hasil penjangkauan/pengaduan dalam sistem SIAP-PPAK. Kelurahan Putat Jaya berkomitmen untuk menciptakan keberhasilan penerapan SIAP-PPAK di Kelurahan Putat Jaya. Hal tersebut dibuktikan dengan telah tersedianya sarana prasarana berupa jaringan internet, printer dan unit komputer pada setiap balai RW yang akan memudahkan masyarakat kurang mampu/gaptek teknologi untuk menjangkau pelayanan publik berbasis e-Government SIAP-PPAK.

4. Sikap Pelaksana

Sikap pelaksanaan kebijakan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat efektivitas penerapan kebijakan. Apabila para pelaksana kebijakan memberikan persetujuan terhadap isi kebijakan, mereka akan dengan senang hati melaksanakannya. Sebaliknya, jika mereka tidak sependapat, proses implementasi bisa mengalami hambatan. Menurut Van Meter dan Van Horn, seperti yang dikutip oleh Dr. Joko Widodo (2021), disposisi yang tinggi akan mempengaruhi keberhasilan para pelaksana kebijakan. Sikap ini mencakup kecenderungan, keinginan, dan kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan, dan dianggap sebagai hasil dari disposisi tersebut.

Sikap yang ditunjukkan oleh pelaksana dari kebijakan SIAP-PPAK di Kota Surabaya, khususnya di Kelurahan Putat Jaya menerima secara terbuka serta menyambut dengan baik mengenai gagasan program yang telah diresmikan oleh walikota Surabaya Eri Cahyadi, S.T., M.T. Lurah Putat Jaya menunjukkan antusiasme dan semangat yang tinggi terkait penerapan SIAP-PPAK, mengingat wilayah tersebut memiliki potensi tinggi untuk kejadian tindak kekerasan perempuan dan anak. Antusiasme tersebut tercermin dalam kesiapan manajemen sumber daya manusia dan tata kelola acara sosialisasi yang diatur dengan baik. Fasilitator pusat pembelajaran keluarga (PUSPAGA) dan kader Surabaya Hebat (KSH) secara rutin melaksanakan kegiatan sosialisasi SIAP-PPAK melalui kelas parenting di Balai RW guna menyebarkan informasi layanan SIAP-PPAK di sela-sela sesi kegiatan kepada masyarakat.

5. Komunikasi antar organisasi pelaksana

Koordinasi dianggap sebagai mekanisme yang memiliki peran sentral dalam pelaksanaan kebijakan, seperti yang disampaikan oleh Hanny Purnamasari, S.Sos. & Pradana (2017). Tingkat koordinasi yang baik dalam komunikasi antarpihak yang terlibat akan meningkatkan kelancaran proses implementasi kebijakan, dengan asumsi tingkat kesalahan yang rendah, dan sebaliknya. Namun, menjalin komunikasi merupakan suatu proses yang kompleks dan sulit. Selama proses transfer informasi ke bawah dalam suatu organisasi atau dari satu organisasi ke organisasi lain dan komunikator lain, seringkali terjadi gangguan atau distorsi, baik yang disengaja maupun tidak disengaja, seperti yang diungkapkan oleh Zulfian

(2014).

Pada penelitian ini, komunikasi yang terjalin dalam pelaksanaan kebijakan sistem informasi pelayanan perlindungan perempuan dan anak (SIAP-PPAK) antara DP3APPKB Kota Surabaya dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), termasuk Kelurahan Putat Jaya, berupa pada kegiatan sinkronisasi, koordinasi, dan rapat antar OPD di Kota Surabaya. Meskipun komunikasi dalam penyelenggaraan SIAP-PPAK dilakukan secara berkala dengan pengawasan DP3APPKB Kota Surabaya, namun di Kelurahan Putat Jaya, masih terdapat persepsi bahwa komunikasi dari dinas terkait belum mencapai tingkat intensitas dan distribusi informasi yang memadai. DP3APPKB Kota Surabaya dianggap sebagai stakeholders utama dalam implementasi kebijakan SIAP-PPAK di wilayah tersebut. Meskipun demikian, Kelurahan Putat Jaya tetap menunjukkan keterbukaan dalam membentuk komunikasi yang baik dengan masyarakat untuk memperkenalkan dan meningkatkan penggunaan layanan SIAP-PPAK.

6. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik

Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), salah satu indikator terakhir yang perlu diperhatikan dalam menilai kinerja penerapan kebijakan publik adalah seberapa berhasil penerapan kebijakan yang telah ditetapkan dapat didorong oleh faktor-faktor eksternal. Penting untuk dicatat bahwa lingkungan eksternal memiliki dampak yang signifikan terhadap pelaksanaan suatu kebijakan. Seperti yang diungkapkan oleh Van Meter dan Van Horn, sebagaimana dikutip oleh Agustino (2004), dukungan dan penolakan dari lembaga eksternal memiliki pengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Apabila lembaga eksternal memberikan dukungan, pelaksanaan kebijakan cenderung berhasil, sementara jika ada penolakan, pelaksanaan kebijakan dapat mengalami hambatan atau kegagalan.

Dari aspek sosial, Kota Surabaya dapat dianggap sebagai kota majemuk, mengingat sebagian besar penduduknya memiliki latar belakang yang berbeda-beda, termasuk suku, agama, ras, etnis, dan budaya. Berdasarkan data Dispendukcapil Kota Surabaya pada tahun 2022 mengenai proporsi umur penduduk Surabaya didominasi oleh usia produktif pada kelompok usia sekitar 35-44 dan kelompok lansia berusia 65 ke atas menunjukkan proporsi yang masih kecil. Hal tersebut ini diperkuat oleh hasil observasi dan wawancara langsung oleh peneliti ke sebagian besar masyarakat, khususnya ibu-ibu muda yang mendominasi aktif dalam kegiatan kemasyarakatan (berumur 28 - 45 tahun), menyambut baik adanya penerapan layanan SIAP-PPAK. Mereka merasa sangat terbantu dengan adanya sistem layanan ini, terutama karena dapat melakukan konsultasi dengan konselor PUSPAGA profesional melalui telekonsul SIAP-PPAK. Mayoritas masyarakat menunjukkan antusiasme dan keterbukaan terhadap implementasi ini. Namun demikian, masih ada sebagian

masyarakat yang enggan menerima perubahan. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan akses internet atau kurangnya pemahaman teknologi (gaptik), serta ketidakmampuan atau ketidakkediaan untuk belajar terutama karena faktor umur yang sudah tua. Oleh karena itu, diperlukan pendampingan dari fasilitator pusat pembelajaran keluarga (PUSPAGA) dan kader Surabaya Hebat (KSH) untuk membantu dan membimbing ekstra dalam mengakses serta memanfaatkan layanan SIAP-PPAK.

Dari aspek ekonomi, pada penelitian ini sangat mendukung penerapan SIAP-PPAK, sebagaimana dibuktikan dengan ketersediaan fasilitas internet, printer dan unit komputer di setiap balai RW di Kelurahan Putat Jaya. Keberadaan fasilitas tersebut diharapkan dapat mempermudah seluruh lapisan masyarakat dalam mengakses layanan tersebut.

Dari aspek politik, Kota Surabaya dapat dianggap sebagai kota yang cukup kondusif dan stabil dalam tingkat konflik antar lembaga. Hal ini disebabkan oleh keberadaan walikota yang berasal dari Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan (PDI-P) dalam otoritas eksekutif, serta ketua DPRD Kota Surabaya yang juga berasal dari Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan (PDI-P) dalam otoritas legislatif. Kondisi ini menyebabkan minimnya konflik kepentingan dan mendukung sepenuhnya program SIAP-PPAK yang telah dirumuskan bersama-sama. Hal ini menunjukkan adanya sinergi antara eksekutif dan legislatif dalam menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat Kota Surabaya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan dari tulisan ini adalah penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak (SIAP-PPAK) di Kelurahan Putat Jaya terbukti berjalan lancar dengan tujuan meningkatkan keterjangkauan layanan dan sinergitas data terkait perempuan dan anak. Meskipun terdapat kendala terkait distorsi komunikasi dan resistensi terhadap teknologi, terutama dari kalangan yang lebih tua, rekomendasi peningkatan kualitas sumber daya manusia, melalui bantuan fasilitator Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) dan Kader Surabaya Hebat (KSH), diusulkan untuk mengatasi masalah tersebut. Meskipun demikian, layanan SIAP-PPAK memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melaporkan tindak kekerasan dan berkonsultasi secara daring dan gratis dengan psikolog profesional, serta memberikan rekomendasi untuk membangun kesadaran kolektif dalam menghentikan kekerasan terhadap perempuan dan anak serta mendukung penguatan ketahanan keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- AG. Subarsono. (2005). *Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Agustino, L. (2004). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. 140–144.
- Andini. (2019). Identifikasi Kejadian Kekerasan Pada Anak Di Kota Malang. *Jurnal Perempuan Dan Anak*, 2(1), 13. <https://doi.org/10.22219/jpa.v2i1.5636>
- Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya. (2023). <https://dp3appkb.surabaya.go.id/> [Accessed Dec 8, 2023].
- Dr. Joko Widodo, M. S. (2021). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Media Nusa Creative.
- Hanny Purnamasari, S.Sos., M. A. P., & Pradana, B. A. (2017). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MUSTIKAJAYA KOTA BEKASI. 2(1), 61–78. <https://doi.org/10.35706/jpi.v2i1.939>
- Imanuddin Hasbi, Hartoto, Dyah Maharani, Sriyani, Ella Dewi Latifah, Ardhana Januar Mahardhani, Indri Arrafi J, Hikmah Nurain, Attifah Meita Rahmah, Ahmad Subagiyo, Juanrico Alfaromona Sumarezs Titahelu, Charia Roswita, Renaldy Lukmanul Hakim, Khairul Rij, F. S. D. Putra. (2021). *KEBIJAKAN PUBLIK*.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government Presiden, 2004 Inpres 1 (2004).
- Kurniawan, W., & Maani, K. Dt. (2020). Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Di Kecamatan Tabir Selatan Kabupaten Merangin Dengan Menggunakan Model Donald Van Metter Dan Carl Van Horn. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), 67–78. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.95>
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Muhammad Elwan, L. O. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. *Journal Publicuho*. <https://doi.org/10.35817/jpu.v2i2.7223>
- Ode, L., Elwan, M., Kadir, A., Rezkiawaty, S. U., & Qomariyah, E. (2023). Implementation of Covid-19 Budget Policy in Southeast Sulawesi (Case Study of Budget Refocussing and Reallocation of Regional Revenue and Expenditure Budgets 2020). *Journal of Governance and Public Policy*, 10(3), 234–252. <https://doi.org/10.18196/jgpp.v10i3.16108>
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1), 78–96. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6829>
- Prabowo, S. A., & Rizky, M. (2020). IMPLEMENTASI E-HEALTH SEBAGAI ALTERNATIF ANTRIAN ONLINE DI PUSKESMAS KALIRUNGKUT KOTA SURABAYA, Vol 1, No 2 April 2020. *Jurnal Syntax Transformastion*, 1(2), 66–73.
- Prof. DR. Yulianto Kadji, M. S. (2015a). *FORMULASI DAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPEMIMPINAN PERILAKU BIROKRASI DALAM FAKTA REALITAS*. UNG Press Gorontalo.
- RENCANA STRATEGIS TAHUN 2021-2026 DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK SERTA PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA. (2021).
-

Setianto, W. A. (2016). Inovasi E-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(3), 165–178.

SIMFONI-PPA Indonesia, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik. (2023). <https://kekerasan.kemenpppa.go.id> [Accessed Dec 10, 2023].

Sonhaji, A. (Dinas K. dan P. S. kota S. (2021). Profil Perkembangan Kota Surabaya. *Data Kependudukan*, 1, 109.

Surabaya, D. K. (n.d.). *Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak*. <https://ppa-dp3appkb.surabaya.go.id>. [Accessed Dec 10, 2023].

Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration & society*, 6(4), 445-488.

Wicaksono, F. (2018). Dilema Implementasi E-Government: Analisis Partisipasi Masyarakat Petani di kabupaten gunung kidul. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(3), 227–236.

Zulfian. (2014). *Implementasi Kebijakan Program Pendataan Keluarga Sejahtera Dalam Pendistribusian Alat Kontrasepsi Di Kabupaten Sintang*. 1(2), 1–23.