

Evaluasi Program Puspaga Dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Anak Di DP3APPKB Surabaya (Studi Kasus Layanan Konseling)

Rismaul Mukhaiyarah , Arif Darmawan , Endang Indartuti

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : rismaul.mukhaiyarah@gmail.com , arif@untag-sby.ac.id ,

endangindartuti@untag-sby.ac.id

***Abstract** Violence against children still often occurs in the city of Surabaya. Families still face obstacles in solving problems due to parents' lack of understanding in caring for children. Families need a place for consultation and support as well as learning processes so that the scope of the family can be maximized. The Surabaya city government is trying to protect children. One of the efforts of the Surabaya City Government is that the Ministry of Women's Empowerment and Child Protection (PPPA) has the best Family Learning Center (PUSPAGA) program. PUSPAGA services are under the auspices of the Surabaya City Women's Empowerment and Child Protection, Population Control and Family Planning (DP3APPKB) Service. PUSPAGA Surabaya City is present in the community for those who need services related to family problems, including childcare information. The aim of this research is to find out how the PUSPAGA program is evaluated in efforts to prevent child violence in DP3APPKB Surabaya (Counseling Service Case Study). This study uses a qualitative method. The theory used belongs to the PUSPAGA Program using Ripley's 7 evaluation indicators (Purwanto & Sulistyastuti, 2012), namely access, coverage, frequency, bias, service delivery, accountability, suitability of the program to needs. The PUSPAGA program for Surabaya City Counseling services has been running well in every indicator. Even so, the Surabaya City Government should be more proactive in informing the public about the existence of PUSPAGA services in the City of Surabaya.*

Keywords : Child Violence, Policy Evaluation, PUSPAGA Program

Abstrak Kekerasan terhadap anak saat ini masih sering terjadi di Kota Surabaya. Keluarga masih menghadapi kendala dalam penyelesaian masalah karena kurangnya pemahaman orang tua dalam mengasuh anak. Keluarga memerlukan tempat untuk konsultasi dan dukungan serta proses pembelajaran sehingga ruang lingkup keluarga semakin maksimal. Pemerintah kota Surabaya berupaya untuk melindungi anak. Salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya adalah Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) memiliki program terbaik Pusat Belajar Keluarga (PUSPAGA). Layanan PUSPAGA berada di bawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya. PUSPAGA Kota Surabaya hadir di masyarakat bagi yang membutuhkan layanan terkait masalah keluarga, termasuk dalam persoalan informasi pengasuhan anak. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana evaluasi program PUSPAGA dalam upaya pencegahan kekerasan anak di DP3APPKB Surabaya (Studi Kasus Layanan Konseling). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teori yang di gunakan milik Program PUSPAGA dengan menggunakan 7 indikator evaluasi milik Ripley (Purwanto & Sulistyastuti, 2012) yaitu akses, cakupan, frekuensi, bias, service delivery, akuntabilitas, kesesuaian program dengan kebutuhan. Program PUSPAGA layanan Konseling Kota Surabaya telah berjalan dengan baik pada setiap indikatornya. Meskipun begitu, Pemerintah Kota Surabaya hendaknya lebih proaktif dalam menginformasikan kepada masyarakat mengenai adanya layanan PUSPAGA di Kota Surabaya.

Kata Kunci : Kekerasan Anak, Evaluasi Kebijakan, Program PUSPAGA.

PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap anak merupakan masalah utama yang melanda banyak negara di seluruh dunia. Apalagi di negara berkembang seperti Indonesia, kesejahteraan anak belum menjadi prioritas pembangunan bangsa. Indonesia merupakan salah satu negara di mana kekerasan terhadap anak menjadi masalah yang masih terbilang cukup tinggi. Peristiwa kekerasan di Indonesia masih sering disembunyikan oleh masyarakat karena dianggap sebagai

Received: 22 November 2023 Accepted: 14 Desember 2023 Published: 30 Januari 2024

* Rismaul Mukhaiyarah , rismaul.mukhaiyarah@gmail.com

aib keluarga yang tidak boleh diungkapkan secara luas. Pemerintah telah menetapkan UU No. 35 Tahun 2014 (Diubah No. 23 Tahun 2002) tentang Perlindungan Anak yang menyatakan bahwa anak adalah penerus bangsa dan wajib dilindungi dari segala bentuk kekerasan dan diskriminasi. Meskipun UU Perlindungan Anak No. 35 Tahun 2014 disahkan, implementasi di lapangan tidak berjalan sesuai harapan. Tujuan pembentukan UU perlindungan anak ini adalah untuk memastikan bahwa anak – anak dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaannya. Selain itu, anak pun memiliki hak untuk terlindungi dari segala bentuk kekerasan.

Kota Surabaya sendiri merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Timur yang memperoleh predikat Kota Layak Anak Kategori 5 besar pada tahun 2017, sehingga menjadi kota percontohan bagi kota/kabupaten lain untuk lebih mengimplementasikan program Kota Layak Anak menjadi bentuk upaya untuk melindungi anak. Salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya adalah Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PPPA) memiliki program terbaik Pusat Belajar Keluarga (PUSPAGA). PUSPAGA didirikan pada tanggal 9 Januari 2017. Layanan PUSPAGA berada di bawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya. PUSPAGA Kota Surabaya hadir di masyarakat bagi yang membutuhkan layanan terkait masalah keluarga, termasuk dalam persoalan informasi pengasuhan anak. Tujuannya adalah untuk memotivasi dengan cara meningkatkan mutu pendidikan keluarga profesional seperti konseling, psikologi dan konselor keluarga guna meningkatkan kemampuan orang tua/keluarga dalam memberikan pengasuhan yang tepat. Dengan pemahaman yang diperoleh melalui layanan konseling atau bimbingan tersebut, diharapkan orang tua dapat berpartisipasi dalam pembelajaran dan pengalaman anaknya. Pemerintah Kota Surabaya tidak hanya melakukan upaya perlindungan anak saja, namun juga berupaya mencegah terjadinya tindakan kekerasan. Dengan adanya PUSPAGA, pemerintah kota Surabaya memberikan sosialisasi kepada orang tua maupun calon orang tua untuk mengedukasi diri sendiri dan keluarganya agar terhindar dari tindakan kekerasan dalam keluarga.

Meski memiliki layanan PUSPAGA dan dan sering memenangkan penghargaan Kota Layak Anak, namun kasus kekerasan pada anak masih terus meningkat. Jumlah kasus kekerasan terhadap anak Jatim yang dilaporkan masih mengalami peningkatan kasus kekerasan pada tahun 2017-2019. Hal tersebut ditunjukkan pada gambar jumlah kasus kekerasan anak sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Jumlah Kekerasan Anak Jatim Tahun 2017-2021



(Sumber: Aplikasi Simfoni Kemen PP PA)

Sedangkan, menurut Kepala DP3APPKB Surabaya, jumlah kasus kekerasan pada anak di Kota Surabaya mengalami peningkatan kasus kekerasan dan pelecehan terhadap anak pada tahun 2022. Berdasarkan data terbaru dari DP3APPKB Kota Surabaya, mencatat kasus kekerasan dan pelecehan anak meningkat sebesar 24 persen. Mulai dari bulan Januari hingga bulan Juni 2022. Hasil verifikasi DP3A Jatim kurang lebih ada 66 kasus hingga bulan Juli 2022. Terdapat 15 kasus anak terkena kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Selain itu, terdapat 46 kasus kekerasan non – KDRT dan 2 kasus perdagangan manusia (trafficking). Namun menurut data terakhir pada bulan November 2022, terdapat 152 kasus KDRT. (KampungBerita, 2022)

Pada akhirnya masih banyak kasus kekerasan yang terjadi di Kota Surabaya. Dengan adanya layanan pembelajaran keluarga (PUSPAGA) di Kota Surabaya diharapkan menjadi salah satu upaya untuk melindungi anak-anak Surabaya. Apabila ada permasalahan mengenai anak, maka dapat segera diatasi dan diselesaikan dengan tepat. Faktanya, kekerasan terhadap anak masih sering terjadi di Kota Surabaya. Keluarga masih menghadapi kendala dalam penyelesaian masalah karena kurangnya pemahaman orang tua dalam mengasuh anak. Keluarga memerlukan tempat untuk konsultasi dan dukungan serta proses pembelajaran sehingga ruang lingkup keluarga semakin maksimal. Hubungan orang tua dan anak memegang peranan yang sangat penting dalam keluarga dan membuktikan baik atau buruknya kepribadian seorang anak di kemudian hari. Kegagalan keluarga dalam memenuhi tanggung jawab mereka sebagai orang tua, ditambah dengan lemahnya program pemerintah untuk membantu keluarga merawat dan melindungi anak-anak mereka, ada kekhawatiran bahwa hal ini akan membuat anak-anak rentan dan berisiko mengalami kekerasan, eksploitasi, penelantaran dan pelecehan lainnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mendalami permasalahan tentang “Evaluasi Program PUSPAGA dalam upaya pencegahan kekerasan anak di DP3APPKB Surabaya (Studi Kasus Layanan Konseling)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang berjudul “Evaluasi Program PUSPAGA dalam upaya Pencegahan Kekerasan Anak di DP3APPKB Surabaya (Studi Kasus Layanan Konseling)” menggunakan metode kualitatif. Fokus penelitian ini adalah untuk mengevaluasi Program PUSPAGA dengan menggunakan 7 indikator evaluasi milik Ripley (Purwanto & Sulistyastuti, 2012) yaitu akses, cakupan, frekuensi, bias, service delivery, akuntabilitas, kesesuaian program dengan kebutuhan. Lokasi penelitian ini adalah di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya, yang beralamat Jalan Kedungsari No.18, Wonorejo, Tegalsari, Kedungdoro, Tegalsari, Kota SBY, Jawa Timur 60263. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dengan sumber data primer dan sekunder dimana pengumpulan datanya sendiri diperoleh melalui teknik wawancara, observasi serta dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kebijakan publik di definisikan sebagai penilaian terhadap keberhasilan implementasi kebijakan dan memberikan rekomendasi dari penilaian – penilaian yang dilakukan terhadap kebijakan yang dievaluasi. Hasil evaluasi ini menjadi bahan pembelajaran bagi para pelaku kebijakan untuk memastikan kelemahan atau kekurangan tidak terulang kembali di masa mendatang. Menurut Ripley (Purwanto & Sulistyastuti, 2012) terdapat tujuh indikator yang digunakan untuk yang dapat digunakan untuk menilai kualitas hasil kebijakan atau program yang diimplementasikan, yaitu Akses, Cakupan, Frekuensi, Bias, Service delivery, Akuntabilitas dan Kesesuaian program dengan kebutuhan. Untuk meneliti Evaluasi Program PUSPAGA dalam upaya pencegahan kekerasan anak di DP3APPKB Surabaya ini peneliti menggunakan 7 indikator evaluasi tersebut.

1. Akses

Indikator akses menurut Ripley dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2012) digunakan untuk mengetahui bahwa program dapat dijangkau dengan mudah oleh sasaran. Selain itu akses juga berarti bahwa pihak yang bertanggungjawab dalam melaksanakan suatu program dapat dengan mudah dihubungi oleh masyarakat yang menjadi kelompok sasaran program tersebut jika memerlukan informasi atau ingin menyuarakan keluhan. 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.

Layanan PUSPAGA Kota Surabaya memiliki lokasi yang strategis dan mudah diakses. Layanan PUSPAGA Kota Surabaya yang terletak di gedung yang menjadi salah satu icon Kota Surabaya, sehingga masyarakat dapat menemukan lokasi layanan dengan mudah dan lokasinya di Jalan Tunjungan No. 1-3, Mall Pelayanan Publik (Gedung eks-Siola) lantai 2 sehingga mudah diakses oleh siapapun. Meski mudah dijangkau oleh masyarakat, sayangnya masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui lokasi layanan PUSPAGA karena lokasinya terletak di dalam gedung Mall Pelayanan Publik, sehingga untuk masyarakat yang pertama kali datang ke layanan PUSPAGA harus mencari terlebih dahulu lokasinya.

Kemudian informasi terkait Program PUSPAGA maupun layanan Konseling di PUSPAGA dapat diperoleh selain datang ke tempat layanan PUSPAGA namun masyarakat juga bisa mengakses layanan melalui Whatsapp (Hotline), media sosial seperti facebook, instagram, youtube, website serta media elektronik. Jadi Layanan PUSPAGA tidak menerima telepon, sms, ataupun email akan tetapi mempunyai Layanan PUSPAGA memiliki beberapa akses yaitu dengan menggunakan whatsapp apabila ada pertanyaan segala hal yang berkaitan dengan pelayanan PUSPAGA.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa program PUSPAGA di Kota Surabaya memberikan dampak positif kemudahan akses terhadap pengguna layanan Konseling PUSPAGA. Meska masih ada masyarakat yang belum mengetahui lokasi layanan PUSPAGA namun sebagian besar masyarakat sudah mengetahui lokasi layanan PUSPAGA.

2. Cakupan (coverage)

Berdasarkan Ripley dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2012), Indikator ini berfungsi untuk menilai seberapa besar kelompok sasaran yang sudah dapat dijangkau (menerima layanan, subsidi, transfer dana dan lain sebagainya) oleh kebijakan publik yang dilaksanakan. Dalam penelitian ini, indikator ini digunakan untuk mengetahui seberapa banyak kelompok sasaran yang dapat dicapai oleh Pemerintah Kota Surabaya khususnya DP3PPKB melalui layanan PUSPAGA dalam melaksanakan layanan pencegahan kekerasan anak dalam keluarga. serta apakah kelompok sasaran sudah menerima manfaat Program PUSPAGA di Kota Surabaya.

Kelompok sasaran penerima manfaat layanan PUSPAGA disini adalah anak, orang tua, wali, calon orang tua, masyarakat Kota Surabaya serta seluruh orang yang bertanggung jawab terhadap pengasuhan anak. Walaupun PUSPAGA tidak mempunyai batasan target akan kelompok sasaran, namun PUSPAGA Kota Surabaya tetap memberikan pelayanan sehingga setiap masyarakat yang mengunjungi layanan PUSPAGA dapat memanfaatkan layanan konseling tersebut sesuai dengan kebutuhan dan permasalahannya. Jika ada yang mempunyai

keluhan atau permasalahan mengenai anak, keluarga atau masalah internal lainnya, masyarakat dapat berpartisipasi dalam kegiatan konsultasi/konseling umum. Jadi PUSPAGA Kota Surabaya dalam hal cakupan ini sudah dikatakan baik, karena telah berhasil memberikan layanan konsultasi/konseling kepada seluruh masyarakat Kota Surabaya sesuai dengan permasalahan yang dimilikinya.

3. Frekuensi

Dalam indikator ini digunakan untuk mengukur atau mengetahui seberapa sering kelompok sasaran mendapatkan layanan sesuai dengan apa yang disediakan oleh pemberi layanan. Ripley dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2012), 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 layanan konseling yang diberikan di PUSPAGA Kota Surabaya serta seberapa banyak atau seberapa sering layanan diberikan kepada kelompok sasaran.

Perlu dilakukan upaya intensif untuk memperoleh frekuensi yang dicapai kelompok sasaran. Masyarakat Kota Surabaya sebagai kelompok sasaran telah mendapatkan frekuensi yang baik karena layanan PUSPAGA Kota Surabaya di buka setiap hari dari hari senin – jumat. Pada hari senin – kamis layanan di buka dari pukul 08.00 – 16.00 WIB. Sementara untuk hari jumat buka pukul 08.00 – 15.00 WIB. Program PUSPAGA memiliki webinar, IG live, ada konseling luring dan konseling daring, kelas parenting serta kelas catin (calon pengantin). Untuk frekuensinya cukup banyak seperti ig live serta webinar itu 1 bulan ada 2x. Kemudian ada layanan konseling kelas catin seminggu sekali jadi dalam 1 bulan ada 4x yang terjadwal, baik melalui daring maupun luring.

PUSPAGA Kota Surabaya juga memberikan layanan secara berkelanjutan bertahap sehingga penerima manfaat merasa permasalahan yang mereka hadapi telah teratasi. Konselor yang ada di PUSPAGA juga senantiasa melakukan monitoring terhadap perkembangan dan memberikan layanan tindak lanjut jika diperlukan. Jadi pertemuan yang pertama, klien atau masyarakat diberikan model – model terapi psikolog oleh konselor. Kemudian diterapkan dalam waktu 2 minggu. Lalu apabila program Konseling berhasil, klien atau masyarakat bisa meneruskan program tersebut. Namun apabila klien merasa program tersebut tidak berhasil dan perlu dievaluasi maka dipersilahkan untuk datang kembali. Sehingga dalam indikator Frekuensi, PUSPAGA Kota Surabaya dianggap telah terpenuhi dan berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya pemberian layanan secara berkelanjutan, serta adanya

monitoring terhadap klien selama menerima layanan. klien atau saat melakukan layanan lanjutan sesuai dengan kebutuhannya.

4. Bias

Berdasarkan Ripley dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2012), indikator ini digunakan untuk menilai apakah layanan yang diberikan oleh implementor bias (menyimpang) terhadap kelompok masyarakat yang bukan menjadi sasaran yang tidak memenuhi syarat untuk menikmati bantuan, subsidi, atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui suatu program. Sehingga untuk mengetahui seberapa paham kelompok sasaran tentang layanan konseling atau terdapat adanya penyimpangan dalam pemahaman tentang layanan Konseling PUSPAGA.

Pemahaman masyarakat tentang program PUSPAGA sudah dikatakan baik. Karena apabila masyarakat memiliki masalah atau memiliki gangguan kesehatan mental, seharusnya masyarakat pada saat melakukan layanan konseling paham akan pemahaman yang sudah di jelaskan oleh staff Puspaga agar tidak terjadi penyimpangan terkait pemberian pemahaman layanan kepada klien. Namun, hal ini masih menjadi tantangan hingga saat ini ialah menumbuhkan motivasi masyarakat untuk bisa memahami bahwa konseling itu untuk dirinya sendiri tidak hanya sekedar mengharapkan perubahan dari orang lain. Karena ada beberapa masyarakat yang masih menganggap semua permasalahan tersebut akan diselesaikan oleh konselor/psikolog. Didalam konseling sendiri diperlukan peran aktif dari masyarakat.

Jadi layanan PUSPAGA Kota Surabaya tidak menunjukkan adanya penyimpangan karena saat masyarakat atau pengguna layanan melakukan layanan Konseling paham akan pemahaman yang sudah di jelaskan oleh staff Puspaga. Sehingga dalam indikator bias, PUSPAGA Kota Surabaya tidak menunjukkan adanya penyimpangan atau bias. Hal ini dikarenakan PUSPAGA Kota Surabaya sudah melakukan sosialisasi itu dari berbagai sarana dan media serta sudah dibantu oleh layanan PUSPAGA Balai RW.

5. Service delivery (ketepatan layanan)

Berdasarkan Ripley dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2012) menyatakan bahwa indikator ini sangat penting untuk menilai kinerja suatu program yang memiliki sensibilitas terhadap waktu. Artinya keterlambatan pelaksanaan program akan berdampak pada penurunan kinerja program tersebut. 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 program dijalankan ketika terdapat keluhan atau permintaan masyarakat dalam pencegahan kekerasan terhadap anak dalam keluarga.

Layanan PUSPAGA Kota Surabaya sudah melakukan layanan dengan tepat waktu karena layanan di buka dari jam 08.00-16.00 WIB. Sementara untuk layanan Konseling, PUSPAGA Kota Surabaya Surabaya memperkirakan waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan tersebut adalah 1x24 jam yang dimana akan diberikan secara offline dan online tergantung kebutuhan masyarakat. Bahkan Program PUSPAGA tetap dijalankan walaupun tidak ada keluhan dari masyarakat. Jadi memang layanan PUSPAGA ini basicnya mandate dari pusat terkait adanya layanan promotif dan preventif. 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.

6. Akuntabilitas

Berdasarkan Ripley dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2012), Indikator ini digunakan untuk menilai apakah tindakan pelaksana kebijakan bertanggung jawab atau tidak dalam memenuhi kewajiban muntut menyapaikan hasil kebijakan kepada kelompok sasaran. 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.

Dari sisi akuntabilitas pelayanan, hak – hak Program PUSPAGA dan layanan Konseling yang diberikan terhadap pengguna layanan tidak ada yang dikurangi. Sebab, apabila terdapat beberapa pengguna layanan yang memiliki keluhan atau persoalan yang sama, PUSPAGA Kota Surabaya akan melayani secara personal untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu konselor PUSPAGA Kota Surabaya juga memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, baik dalam penerimaan klient, 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.

7. Kesesuaian Program dengan Kebutuhan

Berdasarkan Ripley dalam (Purwanto & Sulistyastuti, 2012), Indikator ini digunakan untuk mengukur apakah hasil dari kebijakan atau program yang diterima oleh kelompok sasaran sudah sesuai dengan kebutuhan mereka atau tidak. Indikator kesesuaian program dengan kebutuhan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat kesesuaian pemberian layanan konseling upaya pencegahan kekerasan anak dalam keluarga terhadap kelompok sasaran.

Program PUSPAGA pada layanan konseling sudah sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran di Kota Surabaya terkait layanan yang diberikan ini sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dimiliki oleh klien yang dimana tujuan pelayanan yang diberikan ialah untuk mencegah kekerasan terhadap anak, khususnya dalam keluarga. Berbagai kegiatan yang sudah dilakukan PUSPAGA diantaranya masyarakat bisa melakukan telekonseling dengan para konselor psikolog PUSPAGA baik secara online maupun offline. Serta Salah satu contoh kegiatan yang dilakukan seperti hari ini, PUSPAGA sudah menerjunkan banyak mahasiswa untuk sosialisasi anti bullying dimasyarakat Kota Surabaya terutama pada anak-anak sekolah yang ada di sekitar Puspaga Balai. Jadi kesesuaian Program dengan kebutuhan masyarakat sudah dikatakan sesuai, karena pengguna PUSPAGA yang mendapatkan layanan tersebut sudah sesuai dan tepat sasaran sesuai dengan program yang sudah ada.

KESIMPULAN

Hasil dari penelitian mengenai Evaluasi “PUSPAGA” (Pusat Pembelajaran Keluarga) pada Program PUSPAGA layanan Konseling Di Kota Surabaya telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan PUSPAGA Kota Surabaya yang tersedia secara offline maupun online. Dalam hal cakupan ini masyarakat sudah menerima manfaat PUSPAGA pada layanan konseling karena layanan PUSPAGA Kota Surabaya tetap memberikan pelayanan sehingga setiap masyarakat yang mengunjungi layanan PUSPAGA dapat memanfaatkan layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan permasalahannya. Frekuensi Program PUSPAGA cukup banyak seperti IG live serta webinar itu 1 bulan ada 2x. Kemudian ada layanan konseling kelas catin seminggu sekali jadi dalam 1 bulan ada 4x yang terjadwal, baik melalui daring maupun luring serta layanan berkelanjutan dan monitoring sesuai dengan kebutuhan masyarakat selama pemberian layanan. Dalam pelayanan PUSPAGA di Kota Surabaya tidak ada penyimpangan karena masyarakat dan pengguna layanan paham dengan apa yang dijelaskan oleh pegawai PUSPAGA saat melakukan layanan konsultasi serta konseling. Perkiraan waktu yang diberikan oleh layanan konseling di

PUSPAGA Kota Surabaya ialah 1 x 24 jam, sehingga keluhan masyarakat dapat segera ditanggapi sesuai kebutuhan. Masyarakat yang mengunjungi PUSPAGA Kota Surabaya akan melayani secara personal untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu konselor PUSPAGA Kota Surabaya juga memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimiliki oleh PUSPAGA Kota Surabaya. Masyarakat juga dapat merasakan kesesuaian program dan layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan persoalan yang dimiliki, serta berbagai kegiatan yang dilakukan PUSPAGA, PUSPAGA diantaranya masyarakat bisa melakukan telekonseling dengan para konselor psikolog PUSPAGA baik secara online maupun offline.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti mengusulkan beberapa saran untuk meningkatkan kinerja program agar semakin baik kedepannya, Adapun saran yang diberikan peneliti adalah:

1. Pihak DP3APPKB Kota Surabaya hendaknya meningkatkan kembali mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam pemberian pelayanan.
2. Pihak DP3APPKB Kota Surabaya hendaknya lebih proaktif dalam menginformasikan kepada masyarakat mengenai adanya layanan PUSPAGA di Kota Surabaya
3. Pihak DP3APPKB Kota Surabaya lebih meningkatkan dalam memberikan pemahaman untuk menumbuhkan motivasi masyarakat agar bisa memahami bahwa konseling itu untuk dirinya sendiri tidak hanya sekedar mengharapakan perubahan dari orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Anis, M. (2018). Pembinaan Anak Tanpa Kekerasan Menurut Undang-undang No. 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak (Studi Kasus di Kelurahan Cambaya Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar). *Jurnal Al-Qada: Peradilan dan Hukum Keluarga Islam*, 5(1), 131-140.
- Hanarti, Fitriana. (2018). Peran Pemerintah Kota Surabaya dalam Upaya Perlindungan Anak dari Kekerasan (Studi pada Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak). Universitas Brawijaya
- Huraerah, A. (2018). Kekerasan Terhadap Anak. Penerbit Nuansa Cendekia.
- Husniyah, A. (2019). Parenting Bagi Orang Tua Muda Di Pusat Pembelajaran Keluarga Surabaya Perspektif Abdullah Nashih 'Ulwan. *AL-HUKAMA: The Indonesian Journal of Islamic Family Law*, 09(01), 172-194.
- Januari hingga Juni Kasus Kekerasan Anak dan Perempuan di Surabaya Naik 24 Persen.

(2022).

Kementrian Pemberdaya Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia. (2021) Pendoman Standar Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA).

Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2012). Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Gave Media.

Puspaga. (2023).

Rachman, R.F. (2019). Implementasi Kebijakan Pusat Konseling Anak dan Remaja di Surabaya. Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam. 8(2), 77-91

Republik Indonesia Undang- Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak. (n.d.).

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&G. Alfabeta.

Tutorial Provinsi KLA. (2019). Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA).

Widiani, Restu Novi. Layanan Perlindungan Perempuan dan Anak di Provinsi Jawa Timur.