

## **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA) PROJOTAMANSARI DI KABUPATEN BANTUL DALAM PENCEGAHAN KEKERASAN PADA ANAK**

*Maska Septafiya Angesti<sup>1</sup>, Fauzian Nur Azizah<sup>2</sup>  
Universitas Gadjah Mada  
<sup>2</sup>maskafiya@gmail.com, <sup>2</sup>fauziannur16@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Permasalahan kekerasan pada anak menjadi permasalahan yang masih terjadi dalam kehidupan masyarakat, termasuk di Kabupaten Bantul. Pusat Pembelajaran Keluarga atau PUSPAGA merupakan unit layanan yang berperan dalam pemenuhan dan perlindungan hak anak, seperti pencegahan kekerasan pada anak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan publik di PUSPAGA Projotamansari Kabupaten Bantul dalam pencegahan kekerasan pada anak. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode wawancara dan observasi. Wawancara dan observasi didasarkan pada indikator instrumen penilaian penyelenggaraan PUSPAGA dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, yang terdiri dari kelembagaan, sumberdaya, program/layanan kegiatan, protokol layanan untuk mitigasi covid-19, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan. Kemudian, hasil wawancara tersebut diolah dengan skoring dan dianalisis secara deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, hanya dua dari lima indikator yang memenuhi standar penilaian, yaitu kelembagaan dan sumberdaya. Pelayanan publik PUSPAGA Projotamansari Kabupaten Bantul dalam pencegahan kekerasan pada anak belum optimal karena fasilitas yang tersedia belum lengkap, informasi terkait PUSPAGA belum diketahui semua masyarakat sehingga menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat, serta pelayanan yang dilakukan belum memenuhi mutu baku. Oleh karena itu, diperlukan pemenuhan kelengkapan dan penambahan sumber daya, peningkatan sosialisasi pelayanan PUSPAGA, serta peningkatan kualitas mutu dan jangkauan pelayanan di PUSPAGA Projotamansari.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Pencegahan, PUSPAGA

### **ABSTRACT**

*The problem of violence against children is a problem that still occurs in community life, including in Bantul Regency. Pusat Pembelajaran Keluarga or PUSPAGA is a service unit that plays a role in fulfilling and protecting children's rights, such as preventing violence against children. This research aims to determine the implementation of public services in PUSPAGA Projotamansari, Bantul Regency in preventing violence against children. The research was conducted using a qualitative approach with descriptive methods. Data collection was carried out using interview and observation methods. Interviews and observations are based on indicators of the PUSPAGA implementation assessment instrument from Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, which consists of Institutions, Resources, Activity Programs/Services, Service Protocols for COVID-19 mitigation, as well as Monitoring,*

*Evaluation, and Reporting. Then, the results of the interview were scored and analyzed descriptively. Based on the research results, only two of the five indicators fill the assessment standards, namely institutions and resources. PUSPAGA Projotamansari Bantul Regency's public services in preventing violence against children are not yet optimal because the available facilities are not yet complete, information regarding PUSPAGA is not yet known to all the community, causing a lack of community participation, and the services provided do not meet standard quality. Therefore, it is necessary to fulfill completeness and increase resources, increase socialization of PUSPAGA services, as well as improve the quality and range of services at PUSPAGA Projotamansari.*

*Keywords: Implementation, Services, Prevention, PUSPAGA*

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri [1]. Menurut KBBI, istilah pelayanan memiliki makna perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli barang atau jasa [2]. Pelayanan dapat diperoleh dari lembaga atau individu yang bersifat swasta (*private*) dan ada pula yang bersifat umum (*public*) [3]. Pelayanan swasta merupakan pelayanan yang diselenggarakan atas inisiatif organisasi swasta seperti rumah sakit swasta, perguruan tinggi swasta (PTS), dan perusahaan pengangkutan milik swasta, sedangkan pelayanan publik adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh negara atau pemerintahan, seperti kepolisian, imigrasi, dan sekolah negeri.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai perihal, proses, cara, atau usaha perbuatan untuk melayani orang banyak yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan [4]. Referensi penelitian [5] menyebutkan bahwa istilah publik dapat merujuk pada pengertian umum,

komunitas ataupun negara. Konsep dari pelayanan publik pada intinya berkaitan dengan kegiatan penyediaan jasa untuk masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas atau kegiatan menyiapkan, mengurus, dan memfasilitasi suatu barang dan jasa yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan kepada masyarakat harus dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, salah satunya anak-anak [6].

Adanya kebijakan Kota Layak Anak (KLA) menjadi dasar dibentuknya Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) yang bertujuan untuk memenuhi hak anak, salah satunya adalah Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) [7]. Menurut Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (2021), Pusat Pembelajaran Keluarga atau PUSPAGA adalah tempat pembelajaran yang dibentuk oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas kehidupan keluarga sehingga PUSPAGA termasuk dalam unit pelayanan publik [8]. Pada Peraturan Bupati Bantul Nomor 156 Tahun 2022 disebutkan bahwa PUSPAGA mempunyai fungsi sebagai layanan satu pintu (*one stop service*) keluarga holistik integrasi berbasis hak anak yang

dijalankan oleh tenaga profesi psikolog dan/atau konselor profesional [9]. PUSPAGA juga memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan keluarga, meningkatkan kapasitas orang tua atau orang yang bertanggung jawab terhadap anak dalam menjalankan tanggung jawab mengasuh dan melindungi anak agar tercipta kebutuhan akan kasih sayang, kelekatan, keselamatan, dan kesejahteraan yang menetap dan berkelanjutan demi kepentingan terbaik anak, termasuk perlindungan dari kekerasan, eksploitasi, perlakuan salah dan penelantaran. Berdasarkan tujuan tersebut, dapat diketahui bahwa PUSPAGA sebagai unit layanan publik juga berperan dalam pemenuhan hak anak, termasuk pencegahan dan perlindungan dari kekerasan.

Permasalahan kekerasan pada anak menjadi permasalahan yang masih terjadi dalam kehidupan masyarakat. Kekerasan pada anak dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak adalah setiap perbuatan terhadap anak yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, psikis, seksual, dan/atau penelantaran, termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum [10]. Referensi [11] menyebutkan bahwa kasus kekerasan terhadap anak di Bantul masih cukup tinggi. Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kabupaten Bantul mencatat selama tahun 2022, terdapat 144 kasus kekerasan pada anak. Oleh karena itu, PUSPAGA harus mampu memberikan pelayanan yang optimal agar upaya pencegahan kekerasan pada anak dapat dijalankan. Pada penelitian ini, penulis melakukan penilaian terhadap implementasi

pelayanan publik dari PUSPAGA Projotamansari Kabupaten Bantul dalam pencegahan kekerasan pada anak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan publik di PUSPAGA Projotamansari Kabupaten Bantul dalam pencegahan kekerasan pada anak. Penelitian mengenai implementasi pelayanan publik PUSPAGA pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Salah satu penelitian terdahulu yang relevan dengan subjek kajian pada penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh referensi [12] yang berjudul “Implementasi Program PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) dalam Upaya Pencegahan Kekerasan pada Anak di Kota Sukabumi”. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa dalam upaya pencegahan kekerasan pada anak di Kota Sukabumi masih terdapat hambatan, yaitu pelaksanaan sosialisasi yang belum menyeluruh disebabkan adanya pandemi Covid-19 dan kurangnya partisipasi masyarakat.

Penelitian lainnya dilakukan oleh referensi [13] yang berjudul “Policy Output Analysis pada Pencegahan Kekerasan Anak dalam Keluarga melalui Layanan PUSPAGA di Kota Surabaya”. Penelitian tersebut membahas mengenai implementasi pelayanan publik PUSPAGA di Kota Surabaya yang berfokus pada pencegahan kekerasan pada anak yang terjadi dalam keluarga. Pada penelitian tersebut dilakukan evaluasi kebijakan menggunakan indikator policy output. Selain itu, dijelaskan bahwa PUSPAGA di Kota Surabaya telah memberikan pelayanan yang baik. Meskipun begitu, Pemerintah Kota Surabaya masih harus terus mengenalkan layanan PUSPAGA Kota Surabaya kepada masyarakat. Berdasarkan kedua penelitian di atas, penelitian ini memiliki kesamaan, yaitu membahas implementasi pelayanan

PUSPAGA, tetapi dengan lokasi kajian yang berbeda. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di PUSPAGA menurut kedua penelitian di atas terdapat pada minimnya informasi terkait PUSPAGA yang diketahui oleh masyarakat.

Referensi penelitian di atas digunakan sebagai bagian dari acuan dalam penyusunan penelitian ini. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pandangan dan wawasan untuk memaksimalkan pelayanan publik PUSPAGA Projotamansari Kabupaten Bantul, salah satunya dalam pencegahan kekerasan pada anak. Pandangan dan wawasan tersebut diharapkan dapat memberikan pengaruh yang baik dalam peningkatan layanan publik PUSPAGA Projotamansari.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang difokuskan pada permasalahan atas dasar fakta di lapangan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berfokus pada fenomena yang melibatkan manusia, dilakukan pada tatanan ilmiah bukan rekayasa, menyeluruh, berkembang, dan dapat diinterpretasikan [14]. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan di UPTD PPA (Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak) Kabupaten Bantul dan PUSPAGA Projotamansari Kabupaten Bantul kepada Kepala PUSPAGA Projotamansari dan staf terkait. Pertanyaan wawancara yang diajukan didasarkan pada instrumen penilaian penyelenggaraan PUSPAGA yang telah dibuat oleh Kementerian Pemberdayaan

Perempuan dan Perlindungan Anak (Kementerian PPPA).

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan berupa hasil wawancara dan observasi secara langsung, sedangkan data sekunder berupa buku, peraturan, berita, dan dokumen pendukung lainnya. Berdasarkan data-data yang telah diperoleh kemudian disatukan untuk dicermati secara keseluruhan. Data hasil wawancara diolah dengan skoring secara kuantitatif sesuai pada instrumen penilaian penyelenggaraan PUSPAGA. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif. Analisis data yang dituangkan dengan teknik deskriptif kualitatif, yaitu berupa kata-kata, gambar atau perilaku yang diamati dan tidak dalam bentuk bilangan atau angka statistik, melainkan dengan memberikan penggambaran mengenai situasi atau kondisi yang diteliti dalam bentuk narasi [15]. Data-data yang telah diolah kemudian diinterpretasikan secara deskriptif mengenai suatu keadaan secara objektif untuk mengungkapkan kondisi pelayanan publik PUSPAGA Projotamansari. Penyajian hasil analisis dilakukan dengan sistematis dan deskriptif.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Implementasi merupakan proses untuk melaksanakan ide, proses, atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan penyesuaian dalam tubuh birokrasi demi terciptanya suatu tujuan yang bisa tercapai dengan jaringan pelaksana yang dapat dipercaya [16]. Tingkat keberhasilan suatu proses implementasi dapat diukur jika terdapat suatu standar atau ukuran dari sebuah kebijakan. Pengukuran

implementasi pada pelayanan publik memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pengukuran terhadap implementasi pelayanan publik PUSPAGA Projotamansari dilakukan melalui lima indikator penilaian, yaitu Kelembagaan, Sumberdaya, Program/Layanan Kegiatan, Protokol Layanan untuk Mitigasi Covid-19, dan Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan (PEP). Hasil penilaian pada implementasi pelayanan PUSPAGA yang telah dilakukan dituangkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Skor Puspaga Projotamansari

Indikator	Skor standar (Min - Max)	Skor yang diperoleh
Kelembagaan	22-50	36
Sumberdaya	22-50	27
Program/Layanan Kegiatan	98-160	89
Protokol Layanan untuk Mitigasi Covid-19	41-60	29
Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan	17-35	15

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan Tabel 1. diketahui bahwa hanya terdapat dua indikator yang memenuhi skor minimum, yaitu indikator kelembagaan dan sumberdaya. Sementara itu, tiga indikator lainnya yakni program/layanan kegiatan,

protokol layanan untuk mitigasi covid-19, dan PEP masih belum memenuhi skor minimum.

### 3.1. Kelembagaan

Berdasarkan indikator kelembagaan, PUSPAGA Projotamansari Kabupaten Bantul telah memenuhi standar karena kelembagaan pelayanan PUSPAGA Projotamansari sebagai PUSPAGA Dinas dan PUSPAGA Lembaga Masyarakat didasarkan oleh Peraturan Bupati Bantul Nomor 156 Tahun 2022 tentang Pusat Pembelajaran Keluarga [9]. Selain itu, kelembagaan layanan PUSPAGA Projotamansari telah tercantum dalam struktur perangkat daerah Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA). Adapun pembentukan tim PUSPAGA Projotamansari didasarkan oleh Keputusan Bupati Tahun 2021 Nomor 544 [17]. Struktur layanan dan keanggotaan tim yang dilengkapi pembagian tugas dan tanggung jawab telah dipasang di tempat yang dapat dilihat publik meskipun pembagian tugas tersebut tidak disebutkan dalam peraturan daerah. PUSPAGA Projotamansari kemudian diresmikan pada tanggal 27 Januari 2023 dan pelayanan mulai dijalankan pada bulan Februari 2023. Dalam Peraturan Bupati Bantul Nomor 156 Tahun 2022 disebutkan bahwa PUSPAGA memiliki tugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan terpadu dalam rangka penyelenggaraan pelayanan bagi anak, keluarga dan komunitas sesuai dengan nilai-nilai pelayanan yang berlaku [9].

### 3.2. Sumberdaya

Menurut referensi penelitian [18], keberhasilan proses implementasi bergantung pada kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Dalam pelaksanaan proses implementasi juga diperlukan dukungan dari

sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Pada indikator sumberdaya, PUSPAGA Projotamansari telah memenuhi standar. Indikator sumberdaya terdiri dari tiga sub-indikator, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana, serta Sumber Daya Anggaran. Sumber daya manusia (SDM) yang tersedia dalam pelaksanaan pelayanan PUSPAGA sudah tercukupi. Struktur kepengurusan PUSPAGA Projotamansari, terdiri dari pembina, penasehat, pengarah, ketua, wakil ketua, dan divisi-divisi yang terbagi menjadi tiga, yaitu divisi pencegahan, divisi rujukan, dan divisi administrasi. Pelaksanaan pelayanan PUSPAGA dilakukan oleh tenaga ahli yang telah melakukan pelatihan, pengayaan, dan pembinaan mengenai PUSPAGA. Apabila dilihat dari kapasitas kemampuan, SDM di PUSPAGA Projotamansari telah memenuhi standar, tetapi dalam pelaksanaan pelayanannya hanya dilakukan oleh tiga orang, terdiri dari satu psikolog, satu konselor, dan satu admin. Hal ini menyebabkan pelaksanaan pelayanan publik PUSPAGA tidak optimal karena kurang seimbang antara jumlah tenaga ahli dengan klien yang ditangani. Menurut keterangan salah satu tenaga ahli, mengatakan bahwa PUSPAGA Projotamansari memerlukan tambahan tenaga ahli yang mumpuni agar seluruh pekerjaan dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Berkaitan dengan sarana dan prasarana, PUSPAGA Projotamansari memiliki beberapa ruangan, antara lain ruang administrasi, ruang tunggu dan bermain anak, ruang layanan, dan ruang penanganan. Pada ruang tunggu dan bermain anak, tidak ada sudut tajam dan tidak ada benda tajam dan berbahaya. Selanjutnya, terdapat ruang penanganan korban kekerasan yang tertutup dan terpisah dengan ruangan layanan sehingga kemungkinan adanya pengaruh

dalam penanganan korban kekerasan terhadap klien sangat kecil. Selain itu, sarana dan prasarana yang tersedia di PUSPAGA Projotamansari telah memenuhi standar kelengkapan, yaitu papan nama, alat tulis kantor, dan meja, kursi, lemari, serta rak buku. Gedung dan ruangnya juga sudah memiliki sirkulasi udara yang baik dan sehat serta memiliki pencahayaan yang cukup dengan dinding berwarna putih. Namun, masih ada beberapa sarana prasarana yang belum tersedia, diantaranya ketersediaan ruang ASI, jalur evakuasi bencana dan Tempat Evakuasi Sementara (TES), serta kawasan tanpa rokok dengan tanda peringatan dilarang merokok. Selain itu, PUSPAGA Projotamansari juga belum memiliki toilet/kamar mandi yang terpisah dengan UPTD PPA (Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak) Kabupaten Bantul. Sementara itu, ketersediaan anggaran yang hanya bersumber dari APBN membuat PUSPAGA Projotamansari harus menekan anggaran agar dapat digunakan selama satu tahun.

### **3.3. Program atau Layanan Kegiatan**

Indikator selanjutnya adalah program/layanan kegiatan di PUSPAGA Projotamansari belum memenuhi standar, hal tersebut dilihat dari skor yang diperoleh belum memenuhi skor minimum. Pada pelaksanaan program PUSPAGA Projotamansari dilakukan kegiatan penyadaran melalui sosialisasi, salah satunya terkait pencegahan kekerasan terhadap anak kepada masyarakat. Pembuatan materi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) untuk program kegiatan penyadaran tersebut baru mencakup tiga dari tujuh materi yang berkaitan dengan upaya pencegahan

kekerasan terhadap anak, yaitu pengasuhan positif berbasis hak anak, kualitas keluarga, dan pencegahan perkawinan anak yang dirangkul secara ramah keluarga. Sementara itu, empat materi lainnya meliputi pencegahan praktek sunat anak perempuan, kebijakan keselamatan anak, konvensi hak anak, dan tugas-tugas perkembangan anak belum dibuat.

Sosialisasi secara luring telah dilakukan oleh PUSPAGA Projotamansari, tetapi karena informasi mengenai sosialisasi yang belum banyak diketahui masyarakat menyebabkan sosialisasi belum menjangkau keluarga atau masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, PUSPAGA Projotamansari juga mencoba mensosialisasikannya melalui media sosial, yaitu instagram PUSPAGA Projotamansari. Akan tetapi, sosialisasi ini belum dapat dilaksanakan secara rutin karena keterbatasan waktu yang dimiliki oleh para tenaga ahli PUSPAGA dalam menyiapkan dan menyediakan konten instagram. Di samping itu, kurangnya partisipasi dari masyarakat juga menjadi kendala dalam pelaksanaan Program PUSPAGA Projotamansari. Hal tersebut dapat diketahui dari jumlah penonton dan *likes* pada konten instagram yang masih sedikit. Tindak lanjut dari kegiatan sosialisasi berupa bimbingan teknis atau pelatihan belum pernah diselenggarakan oleh PUSPAGA Projotamansari.

Program PUSPAGA Projotamansari dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat belum dapat dikatakan baik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya pada kegiatan penerimaan pengaduan PUSPAGA Projotamansari melakukan identifikasi masalah dan kebutuhan layanan melalui wawancara kepada calon klien dan melakukan rencana tindak dengan dokumen, tetapi analisis terkait rencana tindak kepada calon klien tidak

dilakukan. Kemudian, PUSPAGA Projotamansari sudah melakukan beberapa layanan yang ditujukan untuk masyarakat, antara lain layanan konsultasi, layanan konseling, layanan bimbingan masyarakat, layanan rujukan, dan layanan penjangkauan. Namun, proses pemberian layanan bimbingan masyarakat dan layanan rujukan belum memenuhi standar karena pemenuhan mutu baku yang belum terpenuhi. Pelayanan konseling yang dilakukan pada klien menghasilkan kesimpulan yang lengkap tetapi tidak disertai analisis. Begitu pula pada layanan bimbingan masyarakat dan layanan rujukan. Sementara itu, pada layanan penjangkauan memiliki hasil rekomendasi yang disertai analisis dan telah memenuhi mutu baku.

Pada pelaksanaan program layanan rujukan, PUSPAGA Projotamansari hanya berjejaring atau melakukan kerja sama maupun koordinasi dengan satu lembaga, yaitu UPTD PPA (Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak) Kabupaten Bantul. Semestinya, PUSPAGA Projotamansari dapat menambah jejaring dengan lembaga-lembaga lainnya. Menurut referensi penelitian [18], koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi dan komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi. Oleh karena itu, apabila upaya pencegahan sudah tidak dapat dilakukan maka dalam pelaksanaan layanan rujukan PUSPAGA Projotamansari juga harus melakukan kerja sama dengan lembaga-lembaga lain yang terkait, seperti Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (P2TP2A), Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera (PPKS), Lembaga Konsultasi

Kesejahteraan Keluarga (LK3), Lembaga Perlindungan Anak (LPA), Puskesmas, Rumah Sakit, dan lain-lain.

### 3.4. Protokol Layanan untuk Mitigasi Covid-19

Indikator selanjutnya, yaitu protokol layanan untuk mitigasi Covid-19 belum memenuhi standar. Hal ini disebabkan karena PUSPAGA Projotamansari dibentuk setelah pandemi Covid-19 sehingga sarana prasarana yang dapat menunjang mitigasi Covid-19 belum difasilitasi. Fasilitas yang perlu disediakan, antara lain wastafel atau tempat cuci tangan, *disinfectant/hand sanitizer*, masker, dan termometer tembak. Adapun layanan publik jarak jauh sudah diberikan melalui media sosial, pesan singkat, dan saluran telepon atau hotline, tetapi belum pernah dilakukan video conference. Usulan-usulan terkait video conference sudah banyak diterima, tetapi belum dapat direalisasikan.

### 3.5. Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan

Pada indikator pemantauan, evaluasi, dan pelaporan (PEP), skor yang diperoleh PUSPAGA Projotamansari juga belum memenuhi skor minimum. Hal tersebut dapat disebabkan karena PUSPAGA Projotamansari baru mulai menjalankan pelayanan pada bulan Februari tahun 2023 sehingga PUSPAGA Projotamansari belum pernah melakukan pelaporan tahunan. Laporan lainnya seperti laporan triwulan hanya dilaksanakan secara lisan dengan melampirkan foto dokumentasi kegiatan yang dilakukan. Pemantauan pada pelayanan publik PUSPAGA Projotamansari dilaksanakan melalui sistem pencatatan pelaporan, pertemuan forum koordinasi, melakukan kunjungan lapangan/rumah

dengan melibatkan berbagai pihak terkait, dan menyusun laporan hasil pemantauan. Adapun, kegiatan pemantauan dilakukan secara individu atau tidak berjenjang dan dilakukan secara periodik setahun sekali. Selain itu, evaluasi hanya dilakukan terintegrasi di dalam dokumen Evaluasi Daerah.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian implementasi pelayanan publik yang terdiri dari lima indikator, yaitu Kelembagaan, Sumberdaya, Program/Layanan Kegiatan, Protokol Layanan untuk Mitigasi Covid-19, dan Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan (PEP), pelayanan publik PUSPAGA Projotamansari Kabupaten Bantul dalam pencegahan kekerasan pada anak dikatakan belum optimal karena materi KIE baru mencakup tiga dari tujuh materi dan sosialisasi mengenai pencegahan kekerasan pada anak, baik secara luring maupun daring belum menjangkau masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi pelayanan PUSPAGA dan peningkatan kualitas mutu serta jangkauan pelayanan di PUSPAGA Projotamansari. Kemudian, fasilitas pelayanan di PUSPAGA Projotamansari yang belum lengkap serta minimnya sumber daya manusia menyebabkan beberapa program pelayanan PUSPAGA Projotamansari tidak dapat dilakukan secara maksimal dan belum memenuhi mutu baku sehingga diperlukan pemenuhan kelengkapan dan penambahan sumber daya, dapat dengan penambahan tenaga ahli melalui *recruitment* sesuai kriteria yang dibutuhkan dan penambahan penyediaan fasilitas yang belum tersedia. Selain itu, PUSPAGA Projotamansari dapat menambah jejaring atau kerja sama dengan lembaga-lembaga terkait dalam pelaksanaan layanan

rujukan yang dapat mendukung pelayanan publik PUSPAGA dalam pencegahan kekerasan pada anak.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, selanjutnya diharapkan dapat dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan PUSPAGA Projotamansari sebagai salah satu lembaga yang berperan dalam pelaksanaan pencegahan kekerasan pada anak. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penelitian ini, terutama kepada Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Projotamansari yang telah ikut serta memberikan informasi faktual sehingga dapat dilakukan penelitian mengenai implementasi pelayanan PUSPAGA Projotamansari.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Suprastiyo, H. Warsono, Y. Warella, and R. S. Astuti, "Model Of Regional Public Service Implementation : Study Of Innovation Of The City Government Of Surabaya," *Multicultural Education*, vol. 8, no. 3, pp. 57–60, 2022, doi: 10.5281/zenodo.6329785.
- [2] KBBI, "Arti Kata Pelayanan," Website KBBI. Accessed: Oct. 24, 2023. [Online]. Available: <https://kbbi.web.id/pelayanan>
- [3] B. Setiyono, *Manajemen Pelayanan Umum*, Edisi Ketiga. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2020.
- [4] M. M. Raharjo, *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2021.
- [5] A. C. Nur and M. Guntur, *Analisis Kebijakan Publik*. Makassar: Badan Penerbit UNM, 2019.
- [6] BPK RI, *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Indonesia: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>, 2009.
- [7] T. Septiani, "Evaluasi Program Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Anggrek Terhadap Pemenuhan Hak Anak di Jakarta Selatan," Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2020.
- [8] Tim Penulis Kemen P3A, *PEDOMAN STANDAR PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)*. Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, 2021.
- [9] JDIIH Bantul, *Peraturan Bupati Bantul Nomor 156 Tahun 2022*. Indonesia: <https://jdih.bantulkab.go.id/produk hukum/detail/5010/peraturan-bupati-tahun-2022-nomor-156.html>, 2022.
- [10] BPK RI, *Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak*. Indonesia: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38723/uu-no-35-tahun-2014#:~:text=Undang%2DUndang%20Nomor%2035%20tahun,71B%20diatur%20dengan%20Peraturan%20Pemerintah.,> 2014.
- [11] A. Junianto, "Kasus Kekerasan Anak dan KDRT di Bantul Masih Tinggi, Pemkab Bentuk Puspaga," *Harian Jogja*. Accessed: Oct. 24, 2023. [Online]. Available: <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2023/01/27/511/1124480/kasus-kekerasan-anak-dan-kdrt-di-bantul-masih-tinggi-pemkab-bentuk-puspaga>
- [12] M. Boreel and D. Meigawati, "Implementasi Program PUSPAGA

- (Pusat Pembelajaran Keluarga) dalam Upaya Pencegahan Kekerasan pada Anak di Kota Sukabumi,” *Jurnal Inovasi Penelitian*, vol. 3, no. 3, pp. 5377–5388, Aug. 2022.
- [13] A. D. Hafzari and A. Kriswibowo, “Policy Output Analysis pada Pencegahan Kekerasan Anak dalam Keluarga melalui Layanan PUSPAGA di Surabaya,” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 11, no. 2, pp. 104–117, 2023.
- [14] S. Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Sleman: PT Kanisius, 2021.
- [15] F. Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif (dalam Penelitian Pendidikan Bahasa) - Dr. Farida Nugrahani, M.Hum.* Surakarta: Cakra Books, 2014.
- [16] A. M. Rosad, “Implementasi Pendidikan Karakter melalui Kegiatan Pembelajaran di Lingkungan Sekolah,” *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, vol. 5, no. 02, p. 173, Dec. 2019, doi: 10.32678/tarbawi.v5i02.2074.
- [17] JDIH Kabupaten Bantul, “Keputusan Bupati Tahun 2021 Nomor 544,” Jaringan Dokumentasi Informasi Hukum Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul. Accessed: Oct. 17, 2023. [Online]. Available: <https://jdih.bantulkab.go.id/produk hukum/detail/4388/keputusan-bupati-tahun-2021-nomor-544.html>
- [18] L. Agustino, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta, 2014.

**BIODATA PENULIS**

Nama	:	Fauzian Nur Azizah
Tempat, tanggal lahir	:	Bantul, 16 Juni 2003
Instansi	:	Universitas Gadjah Mada
Pendidikan	:	<ul style="list-style-type: none"><li>● Program Studi Geografi Lingkungan Universitas Gadjah Mada (Angkatan 2021)</li><li>● SMAN 1 Kasihan (2018-2021)</li></ul>
Email	:	fauzian.nur1603@mail.ugm.ac.id

Nama	:	Maska Septafiya Angesti
Tempat, tanggal lahir	:	Jakarta, 26 September 2002
Instansi	:	Universitas Gadjah Mada
Pendidikan	:	<ul style="list-style-type: none"><li>● Program Studi Geografi Lingkungan Universitas Gadjah Mada (Angkatan 2021)</li><li>● SMAN 11 Kota Bekasi (2017-2020)</li></ul>
Email	:	maska.sep2002@mail.ugm.ac.id