

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN  
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK DI KELURAHAN  
BENDUL MERISI KOTA SURABAYA**

**Dhani Dhanaputra Rituanta <sup>(1)</sup>, Singgih Manggalou <sup>(2)</sup>**

Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya

e-mail: [21041010143@student.upnjatim.ac.id](mailto:21041010143@student.upnjatim.ac.id), [singgih.m.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:singgih.m.adneg@upnjatim.ac.id)

---

DOI: <https://doi.org/10.47647/jsh.v7i1.2149>

---

**ABSTRACT**

*The implementation of E-Government holds the potential support enhance the government's efficiency in delivering services to public. The growth of E-Government, particularly in Surabaya, has progressed rapidly. Department of Women's Empowerment Child Protection Population Control and Family Planning in Surabaya launched the SIAP PPAK website (Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan Dan Anak) to improve the accessibility and efficiency services. However, the implementation has not yet reached its optimal due to encountered challenges. This article employs a qualitative method with a descriptive analysis approach. The analysis results in this article refer to the implementation theory of Van Meter and Van Horn. The implementation of the Information System for Women and Child Protection Services in Bendul Merisi Subdistrict, has fulfilled all six variables of Van Meter and Van Horn's theory. The website, serving as public service for the Bendul Merisi Subdistrict in Surabaya, can be carried out effectively. Despite facing challenges, these issues have been addressed, allowing the empowerment and protection services for women and children to be conducted with quality.*

**Keywords :** *E-Government, implementation, Public service*

**ABSTRAK**

Penerapan E-Government memiliki potensi dukungan serta meningkatkan efisiensi kinerja pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat. Pertumbuhan E-Government khususnya Kota Surabaya telah berkembang dengan cepat dan pesat. Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Surabaya telah meluncurkan website SIAP PPAK (Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan Dan Anak) dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan. Namun, dalam praktiknya, implementasinya masih belum optimal karena masih mendapati kendala. Artikel ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Terdapat hasil analisis pada artikel ini yang merujuk pada implementasi Van Meter dan Van Horn. Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak di Kelurahan Bendul Merisi Kota Surabaya telah memenuhi keenam variabel teori Van Meter dan Van Horn. Website tersebut sebagai suatu pelayanan pada masyarakat Kelurahan Bendul Merisi Kota Surabaya dapat dilaksanakan secara baik, walaupun mendapati kendala namun bisa teratasi sehingga pelayanan pemberdayaan dan perlindungan Perempuan dan anak dapat dilakukan dengan berkualitas.

**Kata kunci:** E-Government, Implementasi, Pelayanan Publik

## **1. Pendahuluan**

Di setiap negara, cakupan pelayanan publik sangat penting. Hal tersebut didefinisikan sebagai melayani atau menyediakan layanan kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Pemerintah bertindak melayani, pada hakikatnya, pemerintah melayani warganya selain dirinya sendiri dengan menciptakan lingkungan yang nyaman untuk semua orang. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menetapkan standar pelayanan publik yang baik dari aparatur pemerintah. Kebijakan ini dapat meningkatkan layanan publik (Haqie, Nadiah, 2020).

Pelayanan publik berfungsi sebagai pengukur keberhasilan pelaksanaan tugas pemerintah dan pengukuran kinerjanya melalui birokrasi. Semua pihak yang terlibat dalam elemen governance yang baik menganggap pelayanan publik sebagai penggerak utama .

Perbaikan kinerja pelayanan publik diinginkan oleh pejabat publik, organisasi masyarakat sipil, dan dunia usaha. memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu kewajiban pokok pemerintah yang harus dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pemerintah. Tanggung jawab pemerintah terhadap pelayanan publik sesuai ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan telah dijelaskan lebih lanjut dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Disamping itu merujuk pada Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak pelayanan masyarakat berfungsi

sebagai garda terdepan pada saat terjadi potensi kekerasan terhadap perempuan dan anak. Terkait hal itu, guna mewujudkan perlindungan perempuan dan anak yang menjadi korban kekerasan,serta untuk menjamin kepastian hukum dalam pelaksanaan upaya pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak korban kekerasan di wilayah daerah, hal ini diatur dalam Perda. Disamping itu, usaha perlindungan anak dilakukan melalui pengeluaran sebuah undang-undang, yaitu undang-undang No. 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. Undang-undang tersebut mengatur terkait hak dan kewajiban anak, dan seluruh aspek yang terkait dengan perlindungan anak (Ilham, 2019).

Gelombang reformasi telah berkembang menuntut perubahan dalam seluruh tatanan kehidupan negara. Reformasi bergulir karena masyarakat kecewa dengan pemerintah. Pemerintah tidak mampu memberikan layanan publik yang baik. Sebagai pemilik kedaulatan, rakyat sudah kehilangan haknya.

Untuk memastikan bahwa masyarakat bisa menikmati hak dan melaksanakan kewajibannya dengan nyaman dan aman, e-government merupakan salah satu cara untuk mewujudkan hal tersebut. Disamping itu, pengimplementasian e-government bertujuan guna meraih tata pemerintahan yang baik. Good Governance memiliki beberapa komponen, seperti efektifitas dan efisiensi. Dengan menerapkan e-government, diharapkan kinerja pemerintahan akan lebih efektif dan efisien guna mendukung pemerintahan yang baik (Purniawati et al., 2020).

Perkembangan teknologi yang cepat telah meresap ke berbagai aspek dan kegiatan manusia, baik dalam tingkat personal maupun kelompok (Supriani et al., 2023). Ini sejalan dengan arahan yang terdapat dalam Instruksi Presiden Nomor 3

tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi pengembangan E-Government. Pengenalan E-Government di Indonesia sudah dimulai pada tahun 2001 dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 6 tahun 2001 tentang telematika. (Telekomunikasi, Media, dan Informatika). Instruksi tersebut menegaskan pada stakeholder pemerintah diharapkan untuk memanfaatkan telematika guna menyokong good governance dan mempercepat proses demokrasi. Pengembangan E-Government diwujudkan sebagai bukti keseriusan pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan sistem e-gov itu sendiri (Irawan, 2018).

Implementasi E-Government dapat memberikan dukungan serta meningkatkan kinerja pemerintah dalam menyediakan layanan publik. Saat ini, banyak negara, termasuk negara maju dan negara berkembang, telah menerapkan E-Government. E-Government merupakan bidang penelitian yang relatif baru E-Government masih merupakan suatu bidang pengetahuan yang terus dieksplorasi, sehingga mendefinisikannya dapat menimbulkan kesulitan (Silalahi et al., n.d.).

E-Government ialah penggunaan teknologi informasi, termasuk internet, guna membantu meningkatkan efisiensi sistem pemerintahan. Dengan kata lain, e-gov bertujuan agar pemerintahan bisa beroperasi secara lebih efisien melalui pemanfaatan teknologi informasi. Meskipun begitu, e-gov tidak bermaksud menggantikan cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. E-government memungkinkan orang tetap berkomunikasi dengan pusat pelayanan pemerintah, atau mengirim surat untuk memperoleh layanan pemerintah. Oleh karena itu, e-government sesuai dengan tujuannya adalah penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan hubungan antar pemerintah dan pihak lain. Kesimpulan dari e-

government adalah usaha menciptakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik serta untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat kepada layanan publik (Tasyah et al., 2021).

Melihat permintaan dan kebutuhan masyarakat akan informasi yang semakin meningkat, komputer sangat penting bagi instansi pemerintahan guna memberikan kemudahan dalam banyak hal serta sebagai upaya dalam mengatasi masalah dan memperlancar kegiatan di segala bidang (AULIA, 2019).

Kemajuan pengembangan E-Government di Surabaya dapat dicatat sebagai suatu perkembangan yang sangat pesat dan cepat. Keberhasilan Kota Surabaya dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi tercermin dari berbagai penghargaan yang telah diraihinya. Kota Surabaya bahkan mendapatkan penghargaan ICT Pura dari Kementerian Komunikasi dan Informatika. ICT Pura merupakan bentuk apresiasi untuk kota yang berhasil mengelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara efektif, serta memberikan kontribusi signifikan terhadap perbaikan sistem kehidupan masyarakatnya. Selain menjadi Kota dengan penerapan E-Government yang optimal, Surabaya juga terus berinovasi dengan menyajikan berbagai inovasi E-Government di berbagai bidang pelayanan seperti pada bidang pelayanan pemberdayaan dan perlindungan Perempuan dan anak. Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana menciptakan sebuah website atau situs web SIAP PPAK yang merupakan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan Dan Anak. Tentu saja, perkembangan tersebut meminta pemerintah untuk dapat beradaptasi serta mengatasi kesulitan yang timbul dari lingkungan yang berubah cepat, terutama

akibat dampak kemajuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Sudah terbukti bahwa teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses dengan lebih cepat, yang membuat pemanfaatannya menjadi sangat penting (Kristianto, n.d.).

Kementerian menyetujui pengesahan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 (Peraturan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Peraturan Pemerintah Pusat) Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Indonesia). Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Tahun 2020 hingga 2024, Bab III No. 2C Agenda strategis reformasi birokrasi antara lain penguatan peran ibu dan keluarga dalam pendidikan. Memuat arahan presiden. pengasuhan anak, pengurangan kekerasan terhadap perempuan dan anak, pengurangan pekerja anak, dan pencegahan pernikahan anak.

Sejak 1 Januari 2023 hingga saat ini, Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mencatat 16.676 kasus kekerasan pada perempuan, dan 12.072 kasus kekerasan pada anak. Untuk menjamin kesejahteraan kehidupan bermasyarakat dan bernegara, penegakan hak asasi manusia menjadi sangat penting. Ini termasuk perlindungan hak-hak perempuan dan anak sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945. Sejalan dengan cita-cita menciptakan Generasi Anak Cerdas, Ceria dan Berkualitas, maka DP3APPKB melaksanakan perluasan layanan guna meningkatkan pemberdayaan perempuan dengan kewirausahaan, meningkatkan peran ibu dan keluarga dalam pendidikan/pengasuhan anak, menurunkan kekerasan perempuan dan anak, menurunkan angka pekerja anak dan melakukan pencegahan perkawinan anak.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian

Penduduk dan Keluarga Berencana adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang bertanggung jawab atas pelaksanaan berbagai program untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk. Lembaga ini bertanggung jawab atas urusan pemerintahan yang berada di bawah kewenangan daerah dan tanggung jawab pembantasannya.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) memiliki tujuan untuk mewujudkan keluarga yang baik dan kuat dengan dukungan lembaga berbasis masyarakat. Selain itu, DP3APPKB memiliki tujuan untuk meningkatkan pemberdayaan perempuan dan perlindungan terhadap perempuan dan anak, meningkatkan kualitas pelayanan KB dan pembinaan ketahanan keluarga, meningkatkan pemberdayaan ekonomi keluarga dan pembinaan keluarga.

Melalui inovasi pemerintah Kota Surabaya, agar sistem layanan menjadi lebih efektif dan mewujudkan good governance, Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan Dan Anak ialah berupa situs web atau website yang dialamnya terdapat fitur yang memuat berbagai informasi pengelolaan kasus serta database petugas penyedia layanan perlindungan Perempuan dan anak yang ada di Kota Surabaya dan bertujuan guna mencapai sinergitas dan integrasi data dalam penanganan masalah perempuan dan anak, mempermudah layanan akses konsultasi melalui telekonsultasi online, memuat informasi dan data tentang masalah perempuan dan anak, terutama korban kekerasan, termasuk anak yang berhadapan dengan hukum dan korban perdagangan manusia.

Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan Dan Anak sendiri diluncurkan pada tanggal 5 Oktober 2023. Website ini merupakan situs yang

mengintegrasikan perlindungan perempuan dan anak ke dalam layanan masyarakat. Mulai dari Tombol Panic Button untuk Pengaduan Permasalahan Kekerasan Perempuan dan Anak yang terhubung ke UPTD PPA, Tombol Panic Button apabila warga masyarakat memiliki masalah psikologis dalam keluarga mereka, akses ke konsultasi telepon gratis dengan psikolog dan psikolog volunteer di puspa, menu Komunikasi Informasi Edukasi, dan informasi tentang pendaftaran dan pelaksanaan kelas calon pengantin.

Masalah utama yang mendorong peluncuran situs web tersebut untuk mempermudah pelayanan Telekonsultasi pada masyarakat Kota Surabaya yang ingin melakukan konsultasi terkait dengan permasalahan psikologi dalam keluarga maupun mempermudah masyarakat Kota Surabaya dalam pengaduan permasalahan kekerasan Perempuan dan anak. Kurangnya

Fasilitator pada tiap daerah di Kota Surabaya juga menjadi permasalahan utama yang mendasari munculnya situs web ini dikarenakan penyebaran fasilitator yang tidak merata sehingga masyarakat tidak dapat berkonsultasi pada Balai RW yang tidak tersedia petugas fasilitator.

Berdasarkan uraian informasi yang telah dijelaskan diatas, penelitian ini difokuskan pada pelaksanaan layanan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak di Kelurahan Bendul Merisi Kota Surabaya. Pada era digital yang sedang berlangsung ini,, pemerintah menyediakan layanan publik secara online. Dengan adanya website tersebut, diharapkan bisa mempermudah akses dan memperluas jangkauan, serta meningkatkan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi dalam upaya pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap perempuan dan anak.

## **2. Metode**

Artikel ini disusun menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Pendekatan ini merupakan sebuah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala sosial dan fokus utamanya adalah pada analisis deskriptif yang lebih menekankan pada pemahaman proses kejadian fenomena, tanpa memperdalam data atau mencari makna mendalam dari data tersebut. (Prabowo & Rizky, 2020). Metode kualitatif dipilih dikarenakan metode tersebut cocok dengan topik penelitian yang sedang dibahas. Penelitian ini berawal dari permasalahan sosial yang berkembang di masyarakat dan terus berubah seiring waktu. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini akan bersifat fleksibel dan dapat beradaptasi dengan transformasi yang terjadi. Penelitian dilakukan di Klurahan Bendul Merisi Kota Surabaya. Data yang

digunakan terdiri dari wawancara, observasi, serta literatur maupun artikel jurnal terkait.

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang bertanggung jawab atas pelaksanaan berbagai program untuk meningkatkan kesejahteraan penduduk. Lembaga ini bertanggung jawab atas urusan pemerintahan yang berada di bawah kewenangan daerah dan tanggung jawab pembantasannya.

Sementarra itu, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Surabaya merupakan dinas yang bertanggung jawab atas program

Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak.

Situs yang mengintegrasikan perlindungan perempuan dan anak ke dalam layanan masyarakat ini merupakan program layanan yang baru diluncurkan pada tahun ini, tepatnya pada 5 Oktober 2023. Dengan hadirnya situs aplikasi tersebut tentunya dibutuhkan implementasi yang optimal dalam pelaksanaannya.

Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak ini diakses melalui website. Ada pula tatacara atau langkah untuk mengakses website tersebut yaitu, buka situs web [ppa-dp3appkb.surabaya.go.id](http://ppa-dp3appkb.surabaya.go.id), temukan garis dua di bagian ujung kanan dan pilih "layanan". Pilih layanan yang Anda butuhkan dan sesuaikan dengan jadwal yang sudah ditentukan. Lalu pengguna akan diarahkan untuk mendaftar. Setelah itu, lengkapi seluruh data yang diminta dan klik "daftar".

Analisis implementasi Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak di Kelurahan Bendul Merisi Kota Surabaya menggunakan teori implementasi van meter dan van horn , terdapat enam variabel yaitu:

### 1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Kebijakan layanan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak memiliki tujuan yang jelas yaitu:

- a. Menciptakan efisiensi dan efektivitas dari layanan akses konsultasi melalui tekonsul online dan pengaduan, masyarakat tidak perlu mengunjungi PUSPAGA di Gedung Siola maupun pada Balai RW masing-masing daerah yang dapat menghemat waktu serta biaya dan hanya mengakses melalui website yang telah disediakan.

- b. Meningkatkan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi dalam pencegahan dan penanganan kekerasan terhadap Perempuan dan anak sehingga masyarakat dapat mempelajari secara individu terkait kekerasan terhadap Perempuan dan anak serta pembelajaran keluarga.

### 2. Sumber Daya

Salah satu aspek keberhasilan implementasi Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak ialah faktor memanfaatkan sumberdaya manusia. Selain sumberdaya manusia, ada juga sumberdaya fasilitas yang menjadi sebuah perhitungan penting dalam implementasi Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak di kelurahan Bendul Merisi. Sumber daya manusia berupa petugas untuk mengoperasikan IT, serta pengguna dari program Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak sebagai keberhasilan implementasi. Program pelayanan melalui website tersebut didukung pemerintah Kota Surabaya yang menggunakan anggaran pendapatan dan belanja daerah Kota Surabaya untuk menyediakan sarana pendukung, hal tersebut dikarenakan sistem tersebut terhubung dengan SSW Alfa, E-Health dan Aplikasi Wargaku yang didukung oleh pemerintah Kota Surabaya.

### 3. Karakteristik

Program pelaksanaan melibatkan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di Kota Surabaya mencerminkan sejauh mana kebijakan implementasi Sistem Informasi Pelayanan

Perlindungan Perempuan dan Anak mencakup wilayah tersebut. Keberhasilan pelaksanaan kebijakan juga akan dipengaruhi oleh agen pelaksana yang berbeda. Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Balai RW merupakan salah satu program dari Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Surabaya yang juga paling turut andil dalam pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak. PUSPAGA Balai RW sendiri telah diadakan oleh pemerintah kota Surabaya pada tahun 2017 dengan fokus pada psikoedukasi dan pencegahan. Tiap anak berhak memperoleh kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta dilindungi dari diskriminasi dan kekerasan, menurut Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014. Hubungan keluarga harus berkembang secara optimal dan mampu beradaptasi dengan berbagai kemungkinan karena keluarga adalah sistem sosial terkecil yang mempunyai pengaruh besar terhadap lingkungan keluarga. Akibatnya, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2011, Puspaga Balai RW disediakan oleh pemerintah kota Surabaya dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup keluarga sejahtera dengan dukungan tenaga profesional. Agar upaya untuk melindungi anak mencapai hasil terbaik, pemerintah daerah dan partisipasi masyarakat luas harus ditingkatkan. PUSPAGA Balai RW ini memiliki satu fasilitator untuk membantu dalam mensosialisasikan website tersebut. Kemudian

fasilitator akan menjelaskan beberapa fitur yang ada dalam Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak serta memberikan tata cara ataupun memandu masyarakat yang ingin melakukan konsultasi online terkait dengan permasalahan psikologi dalam keluarga. Pada PUSPAGA Balai RW di Kelurahan Bendul Merisi sudah menunjukkan komitmen untuk menciptakan keberhasilan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak di PUSPAGA Balai RW Bendul Merisi. Namun masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak tau akan penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak serta ada juga yang enggan atau malu untuk melakukan konsultasi baik secara offline maupun secara online pada website aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak.

#### **4. Sikap Pelaksana**

Sikap yang ditunjukkan oleh pelaksana program Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak di Kota Surabaya dalam hal ini adalah PUSPAGA Balai RW Kelurahan Bendul Merisi menyambut dengan baik dan dengan tangan terbuka terkait gagasan yang dibuat oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya. Para stakeholder yang berada di Kelurahan Bendul Merisi bahkan juga menyambut secara antusias terkait dengan program Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak. Antusiasme tersebut ditunjukkan dengan melalui

sosialisasi penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak yang diadakan tiap RW ataupun RT meskipun tidak semuanya melakukan sosialisasi secara masing-masing.

#### **5. Komunikasi Antar Organisasi Pelaksana**

Komunikasi yang terjadi selama Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak adalah koordinasi serta pembekalan antara fasilitator dengan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Surabaya dan juga fasilitator dengan stakeholder yang ada di Kelurahan Bendul Merisi. Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Surabaya merupakan stakeholder tertinggi pada proses penerapan program Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak di PUSPAGA Balai RW Bendul Merisi. PUSPAGA Balai RW Bendul Merisi juga menciptakan komunikasi yang baik dengan masyarakat pengguna Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak.

#### **6. Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik**

Dari sisi ekonomi, sangat menunjang terkait pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak dibuktikan dengan pengadaan fasilitas yang sangat mudah dijangkau oleh masyarakat. Selanjutnya dalam sisi politik, Kota Surabaya cukup stabil serta kondusif, jarang ditemui konflik

antar lembaga. Hal ini dikarenakan Walikota Surabaya yang memiliki otoritas eksekutif serta program ini juga dicetuskan oleh Walikota Surabaya. Pada sisi sosial, Kota Surabaya merupakan kota yang majemuk karena warganya dari latar belakang ras, suku, agama, etnis serta budaya yang bermacam-macam, dari hal tersebut website aplikasi SIAP PPAK disediakan dalam Bahasa Indonesia yang bisa dipahami dengan mudah oleh masyarakat. Dapat diketahui dari berbagai aspek lingkungan ekonomi, sosial, dan politik sangat mendukung pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak di Kota Surabaya.

Berdasarkan uraian analisis, menunjukkan bahwa layanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya termasuk pemenuhan kebutuhan perlindungan perempuan dan anak korban kekerasan serta penyelenggaraan pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak. Perlindungan Perempuan dan anak serta pengendalian keluarga berencana merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat, kualitas pelayanan perlindungan perempuan dan anak didukung oleh peran pemerintah dalam menyediakan layanan publik terkait perlindungan perempuan dan anak. Salah satu fasilitas pelayanan perlindungan perempuan dan anak adalah Pusat Pembelajaran Keluarga atau biasa disebut PUSPAGA yang bertugas menyelenggarakan upaya meningkatkan kualitas hidup keluarga serta upaya tanggung jawab mengasuh dan melindungi anak. Setelah itu, Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak sebagai bentuk pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Bendul Merisi dapat diterapkan dengan baik,

dengan beberapa kendala yang dapat diatasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan

Anak dapat diberikan dengan kualitas yang baik.

#### **4. Simpulan dan Saran**

Pada artikel ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kegunaan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak dalam upaya guna mempermudah dalam suatu layanan perlindungan perempuan dan anak bisa berjalan lancar. Merujuk pada teori implementasi Van Meter Van Horn implementasi layanan SIAP PPAK di PUSPAGA Kelurahan Bendul Merisi telah memenuhi keenam variabel teori implementasi Van Meter dan Van Horn. Meskipun, dalam penyelenggaraannya kurang maksimal dikarenakan masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak tau akan penggunaan SIAP PPAK serta ada juga yang enggan atau malu untuk melakukan konsultasi baik secara offline maupun secara online pada website aplikasi SIAP PPAK. Akan tetapi dengan adanya layanan website SIAP PPAK dapat memudahkan masyarakat dan menarik antusiasme masyarakat di Kelurahan Bendul Merisi. Oleh karena itu, dengan sistem yang cukup baik, setiap anggota masyarakat Surabaya seharusnya meningkatkan penggunaan layanan Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak.

#### **Daftar Pustaka**

Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/33470%0Ah>

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/33470/31669>

AULIA, R. (2019). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL BAGI PENYANDANG CACAT DI DINAS SOSIAL PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KAB.TANAH DATAR [INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BATUSANGKAR]. In *repo.iainbatusingkar.ac.id*. <https://repo.iainbatusingkar.ac.id/xmlui/handle/123456789/12693>

Haqie, Nadiah, A. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA Zulfa Auliana Haqie. *Inovasi Pelayanan Publik*, 5, 23–30.

Ilham, L. U. (2019). Efektivitas Peran Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Dalam Mencegah Tindak Kekerasan Pada Perempuan dan Anak Di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Journal of Government and Politics (JGOP)*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.31764/jgop.v1i1.941>

Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20–37. <https://doi.org/10.35724/sjias.v7i01.967>

Kristianto, E. (n.d.). *E-health di indonesia*

(. 167–171.

Prabowo, S. A., & Rizky, M. (2020). Setyo Adjie Prabowo, Moch Rizky, Moch. Ali Mashuri /Jurnal Syntax Transformation, Vol 1, No 2 April 2020. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(2), 66–73.

Purniawati, P., Kasana, N., & Rodiyah, R. (2020). Good Environmental Governance in Indonesia (Perspective of Environmental Protection and Management). *The Indonesian Journal of International Clinical Legal Education*, 2(1), 43–56. <https://doi.org/10.15294/ijicle.v2i1.37328>

Silalahi, M., Napitupulu, D., Patria, G., Ilmu, F., Universitas, K., Jakarta, B., Ilmu, F., Universitas, K., & Jakarta, B. (n.d.). *KAJIAN KONSEP DAN KONDISI E-GOVERNMENT DI INDONESIA*. 10–16.

Supriani, I., Cahyono, H. N., Pratami, I. N., & Ardiansyah, A. (2023). Landasan Komunikasi dalam Kegiatan Pembelajaran Based Teknologi. *Social Science Academic*, 1(2), 167–172. <https://doi.org/10.37680/ssa.v1i2.3485>

Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>