

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keluarga memiliki peran fundamental dalam kehidupan sosial dan pembangunan manusia. Di dalam lingkungan keluarga, seorang anak pertama kali memperoleh pengalaman sosial, emosional, dan kognitif yang akan membentuk fondasi perkembangan karakter dan identitasnya. Keluarga yang berfungsi dengan baik menyediakan kasih sayang, perlindungan, pendidikan moral, dan bimbingan dalam menghadapi tantangan kehidupan. Nilai-nilai seperti empati, tanggung jawab, disiplin, dan etika sosial biasanya diperkenalkan sejak usia dini oleh orang tua atau pengasuh. Menurut Risnawati dan Puji (2022), pola asuh yang hangat dan komunikatif berkontribusi kuat terhadap perkembangan kepercayaan diri dan kecerdasan emosional anak. Hal ini menunjukkan bahwa keluarga harmonis bukan hanya membentuk individu yang sehat secara fisik dan mental, tetapi juga menjadi landasan bagi terciptanya masyarakat yang inklusif dan sejahtera.

Namun, banyak keluarga di Indonesia saat ini menghadapi tantangan yang mengancam fungsi dan kestabilan mereka, seperti tekanan ekonomi, pergeseran nilai sosial akibat globalisasi, dan rendahnya literasi pengasuhan. Data Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA) tahun 2023 menunjukkan bahwa sekitar 62% kasus kekerasan terhadap anak terjadi di lingkungan keluarga, dengan mayoritas pelaku adalah orang tua atau kerabat dekat. Prasetyo dan Fitria (2023) juga menegaskan bahwa kurangnya akses terhadap pendidikan pengasuhan dan dukungan sosial merupakan faktor utama yang

menyebabkan praktik kekerasan sebagai pola disiplin. Dalam konteks ini, layanan seperti Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) hadir sebagai intervensi strategis yang dirancang untuk meningkatkan kapasitas keluarga dalam pengasuhan positif, mencegah kekerasan, dan memperkuat ketahanan keluarga. Melalui kombinasi konseling, edukasi, dan pendekatan psikososial, PUSPAGA menjawab kebutuhan penguatan keluarga dengan pendekatan yang inovatif dan kolaboratif di tingkat lokal.

Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) merupakan salah satu program layanan yang digagas oleh KemenPPPA sebagai bentuk implementasi kebijakan nasional dalam memperkuat peran keluarga. Berdasarkan Permen PPPA Nomor 6 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Pengembangan Ketahanan Keluarga, PUSPAGA dirancang sebagai one-stop service atau layanan terpadu berbasis keluarga yang bersifat preventif, promotif, dan edukatif. Tujuan utamanya adalah memperkuat peran keluarga sebagai lingkungan pertama dan utama dalam membentuk karakter serta mencegah berbagai bentuk kekerasan terhadap anak. Menurut Lestari dan Wulandari (2021), PUSPAGA berfungsi sebagai jembatan antara kebijakan publik dengan dinamika sosial keluarga, sehingga efektivitasnya sangat bergantung pada kualitas pelaksanaan layanan di tingkat daerah.

Gambar 1. 1 Jumlah Kekerasan terhadap Anak Kota Tanjungpinang Tahun 2019 - 2025



Sumber Data : UPTD PPA Kota Tanjungpinang

Kota Tanjungpinang sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Riau tidak luput dari permasalahan kekerasan terhadap anak. Berdasarkan data kekerasan anak di Kota Tanjungpinang tahun 2019–2025, jumlah korban menunjukkan kondisi yang masih memerlukan perhatian serius. Pada tahun 2019 tercatat sebanyak 69 korban, kemudian meningkat menjadi 74 korban pada tahun 2020, 76 korban pada tahun 2021, dan 83 korban pada tahun 2022. Peningkatan tersebut mencapai angka tertinggi pada tahun 2023, yaitu sebanyak 102 korban. Meskipun pada tahun 2024 jumlah korban menurun menjadi 80 korban, angka tersebut kembali meningkat pada tahun 2025 menjadi 99 korban. Data ini memperlihatkan bahwa kekerasan terhadap anak di Kota Tanjungpinang masih menjadi persoalan sosial yang belum sepenuhnya dapat dikendalikan.

Tren kekerasan terhadap anak di Kota Tanjungpinang menunjukkan dinamika yang fluktuatif, tetapi secara umum cenderung meningkat jika

dibandingkan antara tahun 2019 dan 2025. Dalam kurun waktu tersebut, jumlah korban naik dari 69 korban menjadi 99 korban.

Tingginya kasus kekerasan terhadap anak di Kota Tanjungpinang menunjukkan bahwa persoalan perlindungan anak masih memerlukan perhatian serius. Data kasus yang bersifat fluktuatif dan kembali mengalami peningkatan pada tahun 2025 memperlihatkan bahwa upaya pencegahan belum dapat hanya bergantung pada kegiatan sosialisasi atau program yang bersifat rutin. Kondisi tersebut menuntut adanya pelayanan yang mudah diakses, ramah anak, mampu menjangkau keluarga yang berisiko, melibatkan masyarakat, serta memiliki tindak lanjut yang jelas. Meskipun peningkatan jumlah kasus tidak serta-merta dapat dimaknai sebagai kegagalan pemerintah, karena dapat pula dipengaruhi oleh meningkatnya kesadaran dan keberanian masyarakat untuk melapor, data tersebut tetap menunjukkan bahwa kekerasan terhadap anak merupakan persoalan publik yang mendesak dan membutuhkan penguatan pelayanan pencegahan.

Dalam konteks tersebut, Pusat Pembelajaran Keluarga memiliki posisi penting sebagai pelayanan pemerintah yang bersifat preventif dan konsultatif. PUSPAGA tidak hanya menyediakan edukasi pengasuhan, konseling keluarga, dan sosialisasi perlindungan anak, tetapi juga diharapkan menjadi ruang pelayanan yang mampu memperkuat kapasitas keluarga dalam menciptakan lingkungan yang aman bagi anak. Namun, keberadaan program dan terlaksananya sejumlah kegiatan belum secara otomatis menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan secara optimal.

Pelayanan PUSPAGA perlu dikaji lebih dalam untuk mengetahui apakah pelaksanaannya benar-benar berorientasi pada kebutuhan dan hak anak serta keluarga, atau masih lebih banyak berfokus pada pemenuhan target kegiatan, jumlah peserta, dan pelaporan administratif.

Untuk menganalisis persoalan tersebut, penelitian ini menggunakan perspektif *New Public Service* yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt. *New Public Service* menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak dan kepentingan, bukan sekadar pelanggan atau penerima layanan. Paradigma ini menekankan bahwa pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan publik, melibatkan warga secara demokratis, membangun akuntabilitas, memberikan pendampingan, serta menghargai manusia dan kualitas pelayanan. Dalam konteks PUSPAGA, perspektif ini relevan untuk menilai apakah anak dan keluarga telah diperlakukan sebagai pemegang hak, apakah pelayanan diarahkan pada kepentingan terbaik bagi anak, apakah masyarakat dilibatkan dalam pelayanan, serta apakah pelayanan diberikan secara akuntabel, responsif, dan manusiawi.

Penggunaan *New Public Service* menjadi penting karena secara normatif PUSPAGA dituntut untuk menyediakan pelayanan yang mudah diakses, ramah anak, menjaga kerahasiaan, melibatkan keluarga, serta membangun koordinasi dengan berbagai pihak. Akan tetapi, dalam praktiknya masih mungkin terdapat kesenjangan, seperti belum meratanya informasi layanan, terbatasnya jangkauan pelayanan, partisipasi masyarakat yang masih bersifat simbolis, evaluasi yang lebih menekankan aspek administratif, belum optimalnya dokumentasi rujukan, serta keterbatasan jumlah dan kapasitas petugas. Oleh karena itu, penelitian ini

diperlukan untuk mengidentifikasi sejauh mana pelayanan PUSPAGA telah mencerminkan prinsip-prinsip *New Public Service* dan bagian mana yang masih perlu diperkuat.

Selain itu, penelitian mengenai PUSPAGA selama ini lebih banyak membahas implementasi program, efektivitas, inovasi pelayanan, hambatan sumber daya, dan partisipasi masyarakat. Penelitian yang secara khusus menganalisis pelayanan PUSPAGA dengan menggunakan tujuh prinsip *New Public Service* masih relatif terbatas. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan *New Public Service* sebagai kerangka analisis untuk mengkaji pelayanan PUSPAGA dalam pencegahan kekerasan terhadap anak, terutama dari aspek penghormatan terhadap hak warga, kepentingan publik, partisipasi demokratis, akuntabilitas, pendampingan, dan penghargaan terhadap manusia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana penerapan prinsip *New Public Service* dalam pelayanan PUSPAGA untuk pencegahan kekerasan terhadap anak di Kota Tanjungpinang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Penerapan Prinsip *New Public Service* dalam Pelayanan PUSPAGA untuk Pencegahan Kekerasan terhadap Anak di Kota Tanjungpinang Tahun 2025.

1.4 Manfaat Penelitian

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan teoritis dan praktis sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu pemerintahan, khususnya pada bidang pelayanan publik dengan menggunakan perspektif *New Public Service* (NPS). Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi ilmiah mengenai penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* dalam pelayanan pusat pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) sebagai upaya pencegahan kekerasan terhadap anak.

1.4.2 Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam implementasi layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di Kota Tanjungpinang.

1. Bagi DP3APM Kota Tanjungpinang, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat (DP3APM) Kota Tanjungpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan PUSPAGA melalui penerapan prinsip-prinsip *New Public Service* sehingga pelayanan yang diberikan semakin berorientasi pada kepentingan masyarakat dan pencegahan kekerasan terhadap anak.

2. Bagi PUSPAGA Kota Tanjungpinang, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan strategi pelayanan, peningkatan kualitas layanan konseling, edukasi, pendampingan keluarga, serta penguatan kerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan dalam upaya pencegahan dalam kekerasan terhadap anak.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai peran dan pelayanan PUSPAGA dalam pencegahan kekerasan terhadap anak, sehingga dapat meningkatkan pemahaman, partisipasi, dan kesadaran masyarakat, khususnya keluarga, dalam menciptakan lingkungan yang aman, ramah, dan bebas dari kekerasan terhadap anak.
4. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai pelayanan publik, penerapan, Teori *New Public Service*, maupun pencegahan kekerasan terhadap anak dengan objek atau pendekatan penelitian yang berbeda.