LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

Identitas Narasumber;

- Nama (inisial saja): Santi
- Jenis Kelamin: Perempuan
- Pekerjaan: Ketua Tim Kerja Perlindungan Anak

Komunikasi
1. Bagaimana cara penyampaian informasi kebijakan perlindungan anak kepada masyarakat dan pelaksana di lapangan?
PPA itu Perlindungan Perempuan dan Anak, ketua tim kerja perlindungan perempuan. Terkait informasi-informasi kebijakan perlindungan anak, baik berupa perwali surat edar ataupun pengumuman-pengumuman atau informasi-informasi terkait, kelas parenting atau apapun, kita ada luring dan daring, gitu kalau daring, daring itu kita tiap hari Selasa kita ada kelas parenting namanya. Setiap sore, setiap hari Selasa. Kemudian dua minggu sekali setiap hari Jumat ada live Q&A, Itu tentang, tentang sekolah asuh, tentang kebijakan-kebijakan yang baru, misalnya terkait UU SE jam malam, kemudian terkait kebijakan yang terbaru, yang kerjasama antara Kemendikbud atau Komdi, Komdidi dengan KemenPPA terkait penggunaan gawai pada anak itu, itu kami di situ juga kami selipkan. Seperti itu, daring ya
2. Apakah informasi terkait prosedur pelaporan dan penanganan kasus sudah disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat?
Proses pelaporan, kalau di kami di sini, itu terkait Puspaga. Puspaga itu Pusat Pelayanan Keluarga, lebih ke preventif dan promotifnya seperti itu. kalau yang kuratifnya itu di OPD PPA jadi penanganannya. Jadi kalau misalkan telah terjadi kasus-kasus kekerasan, kasus-kasus tindil tindik di lingkungan rumah sakit, itu akan ditangani oleh OPD PPA. Nah, untuk pelaporannya baik Puspaga maupun OPD PPA itu ada hotline dua puluh empat jam ya. Dipegang sama temen-temen tujuh hari kali dua puluh empat jam. Kemudian kita ada juga call center satu atau dua kalau di Surabaya, kemudian ada sapa warga, kemudian ada hotline-hotline yang ada di masyarakat, kan ada sekarang Kampung Pancasila ya, jadi hotline-hotline Pak RT Pak RW, gitu sih, Mbak. Kemudian, memang semakin mudah untuk melakukan pelaporan, kemudian apa, apa yang didapat oleh korban, kan sifatnya rahasia terus didampingi sampai kasusnya selesai mereka sudah

percaya dengan Pemkot Surabaya baik itu pegawainya maupun pemberlakukan hukumnya, maka, kasus cenderung naik. Nah, kalau kasus cenderung naik, bukan berarti kami nggak ngapa-ngapain. Itu karena memang kemudahan akses, kepercayaan masyarakat kepada polisi pemerintahan Kota Surabaya
Sumber Daya
1. Apakah jumlah dan kualitas sumber daya manusia seperti konselor, pendamping, dan petugas sudah memadai dalam menangani kasus kekerasan anak?
Kalau penanganan itu kan, kami kan di UPTD yang mbak ya, seperti yang disampaikan Bu Santi. Kalau di UPTD itu, sementara ini tuh hanya konselor saja. Untuk psikolognya itu masih bantuan dari Puskesmas. Sebenarnya kami satu bidang kan, karena masalah bidang PBA, cuman di UPTD belum ada psikolognya yang menetap. Jadi, kadang kalau penanganan yang butuh psikolog, itu kita tugaskan yang dari Puskesmas atau kita pakai psikolog volunter. Psikolog volunter itu bisa dari RIMSI, dari Aksi, terus dari LSM NGO juga yang punya, punya psikolog
2. Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana seperti rumah aman, layanan rehabilitasi, serta dukungan anggaran dalam pelaksanaan kebijakan ini?
Kalau rumah aman itu kami ada tiga, sementara ini kan. Eh, kita nyebutnya shelter ya, shelter anak korban kekerasan, anak perempuan korban kekerasan, terus shelter perempuan dewasa korban kekerasan, sama shelter anak laki-laki berhadapan dengan hukum. Jadi kayak yang tarkovba, apa yang dia memang tanda-tanda kutip pelaku gitu ya, itu kita nanti ada shelter-nya di Jakarta. Jadi ada tiga itu. Terus kalau misalkan layanan rujukan, kami itu ada MOU, memperkuat rehabilitasi gitu ya. MOU sama BNN. Eh, jadi memang kalau misalkan ada yang perlu rehabilitasi medis seperti narcovba itu kan perlu rehab ya, itu kami, kami enggak ada layanan rehabnya. Cuman, kami sudah koordinasi sama BNN bahwa nanti kami merujuk ke mereka. Jadi penanganan masih dipret. Terus kalau kayak misalkan rujukan medis yang, eh, gangguan jiwa gitu ya, kami ada MOU juga sama Rumah Sakit Jiwo Meno. Itu kan sebenarnya punya Provinsi Jawa Timur ya, bukan punya Pemerintah Kota.
Disposisi (Sikap Pelaksana)
1. Bagaimana komitmen dan tanggung jawab para pelaksana dalam menjalankan kebijakan perlindungan anak?
Kalau ini sih biasanya kan kami, kalau misalkan penanganan itu kan memang, eh, karena memang sudah ada kerjasama ya, entah sama LSM, entah sama pelaku usaha, atau sama Polda, Polres itu kami sudah ada. Kalau untuk dari SDM-nya

kan memang ini ya, rutin kami adakan kapasitas bagi meningkatkan kapasitas. Terus, untuk sama jejaring juga kami rutin mengadakan rapat koordinasi jejaring. Kadang dulu itu ada gelar kasus juga, Jadi, kalau misalnya ada kasus yang memang butuh banyak, banyak pihak yang memang, mengadakan satu pertemuan gitu, gelar kasus namanya, ya itu di situ membahas semuanya nanti kelanjutannya gimana, terus kalau mau dirujuk gimana. Jadi, memang kalau untuk komitmen sih, Insya Allah, kami sudah ini ya. Karena kan untuk penanganan juga kami ditarget ya, kalau misalkan penanganan dari pengaduan ke penanganan itu tidak boleh lebih dari dua belas jam. Jadi misalkan pengaduan masuk itu harus kurang dari dua belas jam itu orang itu sudah kami layani, gitu dan targetnya memang bukannya seratus persen selesai ya, tapi seratus persen dilayani. Kadang kan karena memang kalau selesai itu ada yang butuh waktu lama, ada yang selesainya nanti enggak di kita, tapi di kepolisian. Nah, itu kami hanya mendampingi aja sampai mereka sudah dapat, misalkan kalau ABK sudah dapat putusan keadilan, baru itu kami serahkan ke polisi. Tapi, kalau memang misalkan dari kepolisian enggak ada, oh ya, ha-hanya pembinaan aja. Itu kami selesaikan di rumah perubahan itu, di Shelter ABK itu
2. Bagaimana responsivitas petugas dalam menangani laporan atau kasus kekerasan terhadap anak?
kalau cara penanganan sebenarnya kita sudah ada SOP tetap ya. SOP mulai dari SOP pe-penerimaan pengaduan, SOP penjangkauan, SOP penanganan, sampai SOP rujukan, sampai selesai itu sudah ada semua. Dan itu memang sudah terdeliver ke masing-masing, eh, SDM kami. Baik itu yang langsung berhubungan dengan klien seperti konselor atau bahkan sampai di administrasi. Kalau administrasi yang, eh, biasanya ngecek itu laporan, terus perencana juga untuk monitoring evaluasi kan bisa-- setiap bulan itu kami dimintain, berapa sih klien yang sudah kalian tangani, terus sejauh apa penanganannya, kita lihat jam durasi penanganannya berapa lama, itu kami sudah ada semuanya. Jadi, eh, untuk cara penanganannya sih sudah, sudah, sudah ada tetap hakunya gitu kan. Jadi, Insya Allah sih aman aja
Struktur Birokrasi
1. Bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antar instansi dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak?
Namanya khusus pakai RW. Di situ, kalau misalkan ada pengaduan bisa melalui mereka untuk mereka yang bantu untuk merujuk ke UPTD atau Puskesmas.
2. Apakah terdapat standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam

pelaksanaan kebijakan ini, dan bagaimana penerapannya di lapangan?
Ada, kalau SOP ada, kalau misalnya mau minta SOP-nya juga di sini. Kalau SOP kami bisa ngasih, tapi kalau untuk data berapa jumlah kasus kekerasan itu kan tidak bisa ngasih

Identitas Narasumber;

- Nama (inisial saja): Tina
- Jenis Kelamin: Perempuan
- Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga

Komunikasi
1. Menurut Anda, apakah informasi mengenai cara melaporkan kasus kekerasan terhadap anak sudah mudah dipahami oleh masyarakat?
Masih belum sepenuhnya mudah dipahami. Saat anak saya mengalami kekerasan, saya sempat bingung harus melapor ke mana dan apa saja yang perlu disiapkan. Saya baru mengetahui caranya setelah mencari informasi dan bertanya kepada beberapa pihak
2. Dari mana Anda biasanya memperoleh informasi terkait perlindungan anak (media sosial, sekolah, RT/RW, kelurahan, atau lainnya)?
Saya memperoleh informasi dari media sosial dan internet. Selain itu, saya juga mendapatkan informasi dari petugas ketika sedang mengurus laporan terkait anak saya
Sumber Daya
1. Apakah Anda mengetahui adanya layanan atau tempat pengaduan bagi anak korban kekerasan di Kota Surabaya?
Sebelum kejadian saya belum mengetahui secara jelas adanya layanan tersebut. Setelah mencari bantuan, saya baru mengetahui bahwa ada layanan yang menangani kasus kekerasan terhadap anak
2. Menurut Anda, apakah layanan yang tersedia sudah mudah diakses oleh masyarakat?
cukup mudah diakses setelah mengetahui informasinya. Namun, masih banyak masyarakat yang mungkin belum mengetahui keberadaan layanan tersebut sehingga perlu sosialisasi yang lebih luas
Disposisi (Sikap Pelaksana)
1. Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap petugas ketika menerima laporan atau memberikan pelayanan terkait perlindungan anak?
Petugas bersikap baik dan cukup membantu. Mereka mendengarkan penjelasan saya dengan sabar serta memberikan arahan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan untuk penanganan kasus anak saya
2. Apakah petugas memberikan pelayanan dengan ramah, cepat, dan tidak membeda-bedakan?
Ya, selama saya melapor petugas melayani dengan ramah dan berusaha

membantu proses penanganan. Saya merasa diperlakukan dengan baik dan tidak dibeda-bedakan
Struktur Birokrasi
1. Apakah Anda mengetahui ke mana harus melapor jika terjadi kekerasan terhadap anak?
Cukup jelas setelah dijelaskan oleh petugas. Namun pada awal pelaporan saya masih merasa bingung karena belum pernah menghadapi situasi seperti ini sebelumnya.
2. Menurut Anda, apakah prosedur pelaporan kasus kekerasan terhadap anak mudah dilakukan?
Proses penanganan berjalan sesuai prosedur. Petugas menjelaskan setiap tahapan yang harus dilalui sehingga saya dapat mengikuti prosesnya dengan lebih mudah

Identitas Narasumber;

- Nama (inisial saja): Rani
- Jenis Kelamin: Perempuan
- Pekerjaan: Ibu Rumah Tanggal

Komunikasi
1. Menurut Anda, apakah informasi mengenai cara melaporkan kasus kekerasan terhadap anak sudah mudah dipahami oleh masyarakat?
Menurut saya masih belum sepenuhnya mudah dipahami. Sebelum mengalami atau mengetahui adanya kasus, saya tidak mengetahui harus melapor ke mana dan bagaimana prosedurnya. Setelah mendapatkan penjelasan dari petugas, baru saya memahami alur pelaporannya. Menurut saya sosialisasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan.
2. Dari mana Anda biasanya memperoleh informasi terkait perlindungan anak (media sosial, sekolah, RT/RW, kelurahan, atau lainnya)?
Saya biasanya memperoleh informasi dari media sosial dan internet. Selain itu, saya juga mendapatkan penjelasan langsung dari petugas saat proses pelaporan sehingga lebih memahami layanan perlindungan anak yang tersedia.
Sumber Daya
1. Apakah Anda mengetahui adanya layanan atau tempat pengaduan bagi anak korban kekerasan di Kota Surabaya?
Sebelumnya saya belum mengetahui secara jelas adanya layanan tersebut. Setelah mencari bantuan, saya baru mengetahui bahwa Pemerintah Kota Surabaya memiliki layanan khusus yang menangani anak korban kekerasan serta menyediakan pendampingan selama proses penanganan.
2. Menurut Anda, apakah layanan yang tersedia sudah mudah diakses oleh masyarakat?
Menurut saya layanan tersebut cukup mudah diakses setelah mengetahui informasinya. Namun, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan tersebut sehingga sosialisasi perlu diperluas agar lebih banyak warga yang mengetahuinya.
Disposisi (Sikap Pelaksana)
1. Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap petugas ketika menerima laporan atau memberikan pelayanan terkait perlindungan anak?
Petugas memberikan pelayanan dengan baik, ramah, dan sabar. Mereka mendengarkan laporan dengan baik, menjelaskan prosedur yang harus dilakukan, serta mendampingi korban selama proses penanganan sehingga kami merasa terbantu
2. Apakah petugas memberikan pelayanan dengan ramah, cepat, dan tidak membeda-bedakan?

Iya, menurut saya petugas memiliki komitmen yang baik. Mereka cepat merespons laporan, memberikan pendampingan kepada korban, serta terus memantau proses penanganan sampai korban memperoleh bantuan yang dibutuhkan.
Struktur Birokrasi
1. Apakah Anda mengetahui ke mana harus melapor jika terjadi kekerasan terhadap anak?
Pada awalnya saya belum mengetahui harus melapor ke mana. Namun setelah mendapat penjelasan dari petugas, saya mengetahui bahwa laporan dapat disampaikan melalui layanan pengaduan yang disediakan pemerintah sehingga prosesnya menjadi lebih jelas.
2. Menurut Anda, apakah prosedur pelaporan kasus kekerasan terhadap anak mudah dilakukan?
Iya, menurut saya petugas memberikan pelayanan dengan ramah, cepat, dan tidak membeda-bedakan. Mereka membantu proses penanganan secara profesional serta memberikan pendampingan sesuai kebutuhan korban.

Identitas Narasumber;
• Nama (inisial saja): Nina
• Jenis Kelamin: Perempuan
• Pekerjaan: Ibu Rumah Tangga

Komunikasi
1. Menurut Anda, apakah informasi mengenai cara melaporkan kasus kekerasan terhadap anak sudah mudah dipahami oleh masyarakat?
Menurut saya belum sepenuhnya mudah dipahami. Informasinya memang sudah ada, tetapi belum semua masyarakat mengetahui langkah-langkah pelaporannya. Saya sendiri baru memahami prosedurnya setelah mendapatkan penjelasan dari petugas yang menangani kasus tersebut.
2. Dari mana Anda biasanya memperoleh informasi terkait perlindungan anak (media sosial, sekolah, RT/RW, kelurahan, atau lainnya)?
Saya lebih sering memperoleh informasi melalui media sosial. Selain itu, saya juga pernah mendapatkan penjelasan dari pihak kelurahan dan petugas saat mengikuti proses penanganan kasus.
Sumber Daya
1. Apakah Anda mengetahui adanya layanan atau tempat pengaduan bagi anak korban kekerasan di Kota Surabaya?
Saya mengetahui adanya layanan pengaduan setelah mencari informasi mengenai penanganan kasus. Sebelumnya saya belum mengetahui bahwa pemerintah memiliki layanan khusus yang memberikan pendampingan bagi korban.
2. Menurut Anda, apakah layanan yang tersedia sudah mudah diakses oleh masyarakat?
Menurut saya aksesnya cukup mudah karena tersedia beberapa saluran pengaduan. Namun, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan tersebut sehingga informasi mengenai layanan perlu lebih sering disampaikan kepada masyarakat.
Disposisi (Sikap Pelaksana)
1. Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap petugas ketika menerima laporan atau memberikan pelayanan terkait perlindungan anak?
Petugas melayani dengan baik dan memberikan penjelasan secara jelas. Selama proses pelaporan mereka bersikap sopan, terbuka, dan berusaha membantu agar korban memperoleh penanganan yang diperlukan.
2. Apakah Saudara menilai petugas memiliki komitmen dalam melindungi korban?
Iya, saya melihat petugas memiliki tanggung jawab yang baik. Mereka tidak hanya menerima laporan, tetapi juga terus mendampingi korban selama proses penanganan sehingga korban merasa lebih terlindungi.
Struktur Birokrasi
1. Apakah Anda mengetahui ke mana harus melapor jika terjadi kekerasan

terhadap anak?
Awalnya saya kurang mengetahui prosedurnya. Setelah mendapatkan informasi dari petugas, saya mengetahui bahwa laporan dapat disampaikan melalui layanan pemerintah yang menangani perlindungan anak sehingga prosesnya menjadi lebih jelas.
2. Apakah petugas memberikan pelayanan dengan ramah, cepat, dan tidak membeda-bedakan?
Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Petugas merespons laporan dengan cepat, bersikap ramah kepada masyarakat, dan memberikan pelayanan tanpa membedakan siapa yang datang melapor.

Lampiran 2 Surat Izin Observasi

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ♦Ilmu Administrasi Negara ♦Ilmu Administrasi Niaga ♦Ilmu Komunikasi
♦Magister Administrasi Publik ♦Magister Ilmu Komunikasi ♦Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 19 Mei 2026

Nomor : 1149/K/FISIP/V/2026
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : **Permohonan Ijin Observasi**

Kepada Yth. : Kepala Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan
dan Perlindungan Anak Kota Surabaya
Jl. Kedungsari No. 18, RT. 002/RW. 01, Kedungdoro,
Kec. Tegalsari, Surabaya

Dengan hormat.
Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.
Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Dayanti Ajeng Pertiwi (1112200113)	Jl. Margorejo 1D No. 89, Surabaya	088231896116

Guna melakukan pengambilan data di:

"Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Surabaya"

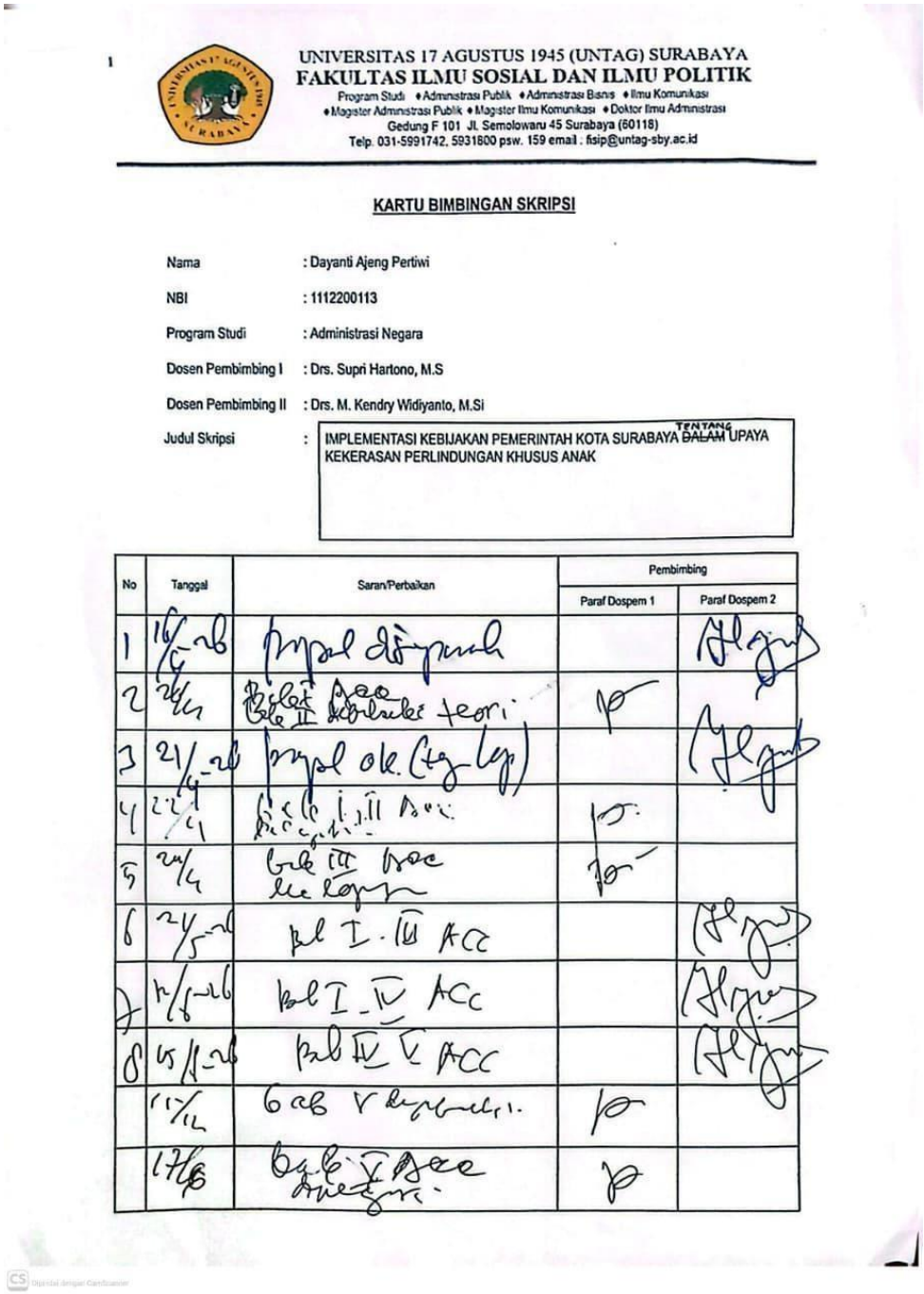
Dengan Judul Skripsi: **"Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Surabaya Tentang Perlindungan Khusus Anak Korban Kekerasan**".

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan,

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP 20110.86.0062

Lampiran 3 Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi ♦Administrasi Publik ♦Administrasi Bisnis ♦Ilmu Komunikasi
♦Magister Administrasi Publik ♦Magister Ilmu Komunikasi ♦Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dayanti Ajeng Pertiwi
NBI : 1112200113
Program Studi : Administrasi Negara
Dosen Pembimbing I : Drs. Supri Hartono, M.S
Dosen Pembimbing II : Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH KOTA SURABAYA ~~DALAM~~ TENTANG UPAYA KEKERASAN PERLINDUNGAN KHUSUS ANAK

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	16/6-26	Propal disetujui		
2	24/6	Bab II tambahkan teori		
3	21/7-26	Propal ok. (Tgl-Lap)		
4	22/7	Bab I, II, III Acc		
5	24/7	Bab III Acc Lanjut		
6	24/7-26	Bab I - III Acc		
7	4/8-26	Bab I - IV Acc		
8	5/8-26	Bab IV - V Acc		
	11/12	Bab V Perbaikan		
	17/12	Bab I - V Acc Lanjut		

1

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi ♦Administrasi Publik ♦Administrasi Bisnis ♦Ilmu Komunikasi
♦Magister Administrasi Publik ♦Magister Ilmu Komunikasi ♦Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2

Catatan:
1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai
Tanggal : 17 Juni 2026

Dosen Pembimbing I,

(Drs. Supri Hartono M.S)

Dosen Pembimbing II,

(Drs. M. Readry Widiyanto, M.Si)

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara



Wawancara Kepada Ibu Santi Karlina Ketua Tim Kerja Perlindungan Anak





Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
Serta Pengendalian Penduduk Kota Surabaya



Wawancara kepada saksi korban (Ibu Tina)



Wawancara kepada saksi korban (Ibu Rani)



Wawancara kepada saksi korban (Ibu Nina)