



---

## **Mewujudkan Kota Layak Anak melalui Strategi Inovatif Pusat Informasi Sahabat Anak di Kota Surabaya**

---

### **INFO PENULIS**

Nurul Nurhidayati  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jawa Timur

Andini Rachmawati  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jawa Timur

Reydiva Novia Hermawan  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jawa Timur

Rehana Mardatila  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jawa Timur

Diana Hertati  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"  
Jawa Timur  
[diana\\_hertati.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:diana_hertati.adneg@upnjatim.ac.id)

### **INFO ARTIKEL**

ISSN: 2808-1307  
Vol. 5, No. 1, April 2025  
<http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

---

### ***Saran Penulisan Referensi:***

Nurhidayati, N., Rachmawati, A., Hermawan, R. N., Mardatila, R., & Hertati, D. (2025). Mewujudkan Kota Layak Anak melalui Strategi Inovatif Pusat Informasi Sahabat Anak di Kota Surabaya. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (1), 1-10.

### Abstrak

Kota Layak Anak (KLA) di Indonesia merupakan sebuah inisiatif penting yang bertujuan untuk mempromosikan hak-hak dan perkembangan anak. Kota Surabaya telah berhasil menerapkan KLA dengan menyediakan program pelayanan ramah anak melalui PISA. Namun, untuk penelitian mengenai PISA masih sedikit masih dan bersifat konseptual serta normatif, masih belum terdapat penelitian komprehensif yang berfokus pada analisis secara mendalam interaksi antara berbagai dimensi pengembangan PISA sebagai salah satu bentuk perwujudan Kota Layak Anak. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan solusi inovatif yang tidak sekadar bersifat konseptual, melainkan juga praktis dan dapat diimplementasikan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan analisis menggunakan teori manajemen strategi dari Wheelen dan Hunger yang terdiri dari environmental scanning, strategy formulation, strategy implementation, dan evaluation and control. Hasil penelitian ditemukan bahwa PISA memiliki strategi dalam mewujudkan Kota Surabaya sebagai KLA yang telah dilaksanakan dengan baik dengan pemenuhan hak anak seperti menyediakan informasi yang layak, pelayanan ramah anak, dan menyediakan fasilitas ramah anak. Meskipun dalam strategy implementation masih memiliki terdapat kendala yaitu rumitnya sistem birokrasi dan adanya miss komunikasi antar stakeholder.

**Kata Kunci:** Kota Layak Anak, PISA, Strategi Inovatif

### Abstract

Child Friendly Cities (KLA) in Indonesia is an important initiative that aims to promote children's rights and development. Surabaya City has successfully implemented KLA by providing child-friendly service programs through PISA. However, research on PISA is still limited and conceptual and normative in nature, there is still no comprehensive research that focuses on in-depth analysis of the interaction between various dimensions of PISA development as a form of realization of Child Friendly Cities. The purpose of this research is to provide innovative solutions that are not only conceptual, but also practical and can be implemented. The research method used is descriptive qualitative research with analysis using strategy management theory from Wheelen and Hunger consisting of environmental scanning, strategy formulation, strategy implementation, and evaluation and control. The results of the study found that PISA has a strategy in realizing Surabaya City as KLA which has been well implemented by fulfilling children's rights such as providing proper information, child-friendly services, and providing child-friendly facilities. Although in strategy implementation there are still obstacles, namely the complexity of the bureaucratic system and the miss communication between stakeholders.

**Keywords:** Child Friendly City; Children's Friends Information Center; Strategic Innovation

## A. Pendahuluan

Pengembangan konsep Kota Layak Anak atau *Child Friendly City* menjadi isu yang penting dalam pembangunan perkotaan kontemporer. Pengembangan KLA di Indonesia dengan dimensi spasial kabupaten/kota yang besar terbilang jauh lebih kompleks dibanding dengan pengembangan sebuah 'kota' yang layak bagi anak di negara lain. Hal tersebut disebabkan oleh struktur administrasi dan wilayah yang besar di Indonesia (Mahmud & Suandi, 2020). Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kebijakan/Kota Layak Anak menyatakan Kota Layak Anak adalah Kabupaten/Kota yang mempunyai sistem pembangunan berbasis hak anak melalui pengintegrasian komitmen dan sumberdaya pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta secara terstruktur, menyeluruh, dan berkelanjutan dalam sebuah kebijakan, program dan kegiatan yang dapat menunjang terpenuhinya hak-hak anak di seluruh Kota/Kabupaten di Indonesia.

Kota Layak Anak dibangun dengan tujuan agar dapat membangun inisiatif dari pemerintah Kabupaten/Kota dalam upaya transformasi Konvensi Hak-hak Anak (*Convention on the Rights of the Child*) dari kerangka hukum ke dalam defines, strategi, dan intervensi pembangunan, dalam sebuah bentuk kebijakan, program dan kegiatan pembangunan yang digunakan dalam upaya pemenuhan hak-hak anak pada suatu wilayah Kabupaten/Kota (Faisea et al., 2020)

Penghargaan Kota Layak Anak di Indonesia pada saat ini mengalami peningkatan yang cukup baik di masing-masing kategori dari tahun sebelumnya dan menunjukkan adanya komitmen dari keseriusan setiap daerah dalam memastikan terwujudnya pemenuhan hak dan perlindungan khusus terhadap anak-anak di daerah masing-masing (BIRO HUKUM DAN HUMAS KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK, 2023). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yang sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2016 Pasal 4 menjelaskan bahwa setiap anak memiliki hak untuk hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara wajar sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapatkan perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.

Kota Surabaya sebagai salah satu kota besar di Indonesia. Kota Surabaya menghadapi berbagai tantangan sosial, budaya dan ekonomi yang kompleks. Namun, melalui berbagai inisiatif dan kebijakan dengan pemerintah kota berupaya untuk memastikan bahwa hak-hak anak, termasuk dalam bidang hak sipil dan kebebasan, dapat terpenuhi dengan baik (Basyar, 2024). Hak sipil dan kebebasan dapat berupa hak memperoleh informasi yang benar pada anak. Selain itu, komitmen pemerintah kota juga terlihat dari berbagai kolaborasi dengan lembaga pemerintah dan non-pemerintah, serta partisipasi aktif dari masyarakat. Kolaborasi ini memastikan bahwa berbagai aspek kebutuhan anak dapat terpenuhi, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga perlindungan sosial. Surabaya juga sebagai salah satu kota besar di Indonesia menghadapi tantangan yang kompleks terkait dengan mewujudkan lingkungan yang sepenuhnya mendukung hak-hak anak. Meskipun terdapat berbagai upaya yang dilakukan oleh Kota Surabaya dalam mengentaskan kesenjangan signifikan antara konsep ideal Kota Layak Anak dan implementasi praktisnya. Kota Layak Anak di Kota Surabaya telah diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 61 Tahun 2024 tentang Mekanisme Penyelenggaraan Kota Layak Anak dan Peraturan Walikota Nomor 62 Tahun 2024 Tentang Tata Cara Dan Mekanisme Pemberian Perlindungan Khusus Kepada Anak dengan tujuan untuk mewujudkan Surabaya sebagai kota yang peduli terhadap anak, dengan memastikan bahwa hak-hak anak terjamin melalui pendekatan yang sistematis, berbasis data, dan melibatkan berbagai pihak terkait (Dinas Kominfo Jawa Timur, 2024). Kebijakan Kota Layak Anak (KLA) menjadi salah satu inisiatif dalam menciptakan lingkungan yang ramah anak (Utari, 2023).

Angka kekerasan terhadap perempuan dan anak di Kota Surabaya mengalami peningkatan untuk setiap tahunnya. Data yang dihimpun menunjukkan bahwa pada tahun 2024, tercatat kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) dengan korban anak berjumlah 49 anak, sementara korban perempuan dewasa berjumlah 45 orang (Palermo & Arnaz, 2024). Kota Surabaya masih banyak kasus kekerasan anak baik secara verbal maupun fisik dan masih minimnya informasi mengenai hal tersebut bagi anak-anak sehingga kondisi yang seharusnya tercipta tidak dapat terwujud. Kekerasan kepada seorang anak adalah tindakan melukai yang berulang-ulang baik terhadap fisik maupun terhadap emosional. Seperti melalui kemarahan hasrat yang tak terkendali sehingga menimbulkan kekerasan ke badan dan cemooh verbal (Amelia & Priambodo, 2024). Kondisi yang menjadi harapan dapat terwujud di Kota Surabaya adalah anak-anak dapat tumbuh dan berkembang di lingkungan yang aman, kondusif, dan mendukung dalam meraih masa depan yang baik.

Dalam upaya mendukung Surabaya sebagai Kota Layak Anak, program PISA dibuat sebagai salah satu inisiatif atau inovasi yang berupaya memenuhi hak atas informasi anak di Surabaya. PISA merupakan sebuah program yang diusung oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya sebagai penunjang Kota Layak Anak di Kota Surabaya. Melalui program PISA Surabaya, anak-anak memperoleh akses yang lebih luas terhadap informasi dan pengetahuan yang dapat menunjang perkembangan anak-anak. PISA menjadi sebuah wadah informasi Layak Anak dengan fokus pada penyediaan informasi terintegrasi yang dibutuhkan oleh anak dengan pendekatan pelayanan yang ramah anak.

Kota Surabaya secara resmi menerima pengakuan internasional sebagai kota layak anak dengan akreditasi *United Nations Children's Fund* (UNICEF). Hal tersebut dibuktikan dengan integritas Kota Surabaya mengikuti Child Friendly Cities Initiative (CFCI) dan menjadi satu-

satunya kota contoh Layak Anak yang diusung oleh UNICEF (Wangsa et al., 2024). Selain itu, Kota Surabaya merupakan kota pertama di Indonesia yang mendapatkan pengakuan internasional sebagai kota layak anak (Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur, 2024). Berdasarkan hal tersebut membuktikan bahwa Kota Surabaya memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan kota yang ramah anak. Selain itu, Kota Surabaya telah mendapatkan penghargaan Kota Layak Anak (KLA) dengan Kategori Utama selama enam (6) kali berturut-turut sampai dengan tahun 2023 (Dyah, 2023). Pada tahun 2023, Perpustakaan Umum Kota Surabaya dinyatakan telah memenuhi standarisasi PISA dengan kategori Madya dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia (Dinas Kominfo Jawa Timur, 2024).

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Faisea et al., (2020) hasil penelitian tersebut menyatakan bahwasanya Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan 3 strategi dalam mengembangkan kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak. Strategi tersebut antara lain: a) strategi diverifikasi yaitu berupa pembuatan program yang dapat menciptakan lingkungan aman dan nyaman bagi anak-anak, b) strategi inovatif yaitu dengan adanya pembaharuan inovasi-inovasi dalam pelaksanaan program kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak seperti Inovasi Layanan Satu Pintu Keluarga Holistik Integratif, c) strategi preventif yaitu berupa pembuatan kebijakan perlindungan anak untuk mencegah terjadinya kekerasan pada anak sekaligus sebagai upaya dalam pemenuhan hak anak seperti adanya Bus Sekolah dan trotoar nyaman untuk anak sekolah. Selain itu, Saputri & Erowati, (2020) hasil penelitian tersebut menyatakan bahwasanya dengan adanya peningkatan kapasitas kelembagaan dan kapasitas penyedia layanan yang ramah anak yang dilakukan oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Kabupaten Kebumen pada tahun 2019 maka dapat dikatakan mampu menjadi pendorong dalam pencapaian Kota Layak Anak di Kabupaten Kebumen. Meskipun masih terdapat kekurangan dalam forum anak desa tersebut karena tidak disertai dengan berbagai kegiatan yang dapat membuat forum anak desa tersebut terus aktif

Terdapat beberapa penelitian mengenai Kota Layak di Surabaya maupun beberapa daerah di Indonesia, namun penelitian tersebut masih bersifat konseptual dan normatif, masih belum terdapat penelitian komprehensif yang berfokus pada analisis secara mendalam interaksi antara berbagai dimensi pengembangan PISA sebagai salah satu bentuk perwujudan Kota Layak Anak. Konteks lokal Kota Surabaya dengan keragaman sosial-ekonomi dan budayanya membutuhkan strategi yang sangat kontekstual. Perkembangan teknologi informasi di era digital membuka ruang inovasi baru dalam diseminasi informasi dan partisipasi anak.

Melalui penelitian ini, peneliti bertujuan untuk menghadirkan solusi inovatif yang tidak sekadar bersifat konseptual, melainkan juga praktis dan dapat diimplementasikan. Keunikan penelitian terletak pada pendekatannya yang holistik, yang tidak hanya fokus pada pengembangan model strategis, tetapi juga menyediakan instrumen analisis yang memiliki potensi replikasi dalam berbagai konteks perkotaan. Penelitian ini diharapkan dapat menjembatani kesenjangan antara konsep ideal perlindungan anak dan praktik nyata di lapangan. Signifikansi penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam mendorong transformasi sistemik untuk menciptakan lingkungan perkotaan yang lebih responsif, inklusif, dan ramah terhadap hak-hak anak.

Dalam penelitian ini akan menggunakan pisau analisis yaitu teori Wheelen dan Hunger (1996:9) dalam Rusdiana & Ibrahim, (2023) mengenai proses manajemen strategis yang meliputi empat elemen dasar, yaitu Pengamatan Lingkungan (*Environmental Scanning*), Perumusan Strategi (*Strategy Formulation*), Implementasi Strategi (*Strategy Implementation*), serta Evaluasi dan Pengendalian (*Evaluation and Control*). Dalam konteks PISA, *Environmental Scanning* memiliki pengertian yaitu memonitor, mengevaluasi, dan mencari informasi dari lingkungan eksternal maupun internal bagi orang-orang penting dalam perusahaan. Dalam hal ini, menunjukkan bahwa kondisi demografis di Kota Surabaya terutama jumlah anak-anak di Kota Surabaya berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh PISA yang diwujudkan melalui program-program PISA. Hal tersebut dapat dilihat melalui data jumlah kunjungan anggota di PISA Surabaya per tanggal 01 September 2024 – 30 November 2024 dan jumlah anak yang mengikuti kelas di PISA Kota Surabaya.

NO	LOKASI	BERDASARKAN STATUS PEKERJAAN DAN JENIS KELAMIN																		JENIS KELAMIN		TOTAL			
		MAHASISWA			PELAJAR			GURU			PEG. NEGERI			PEG. SWASTA			TNI / POLRI			UMUM			L	P	
		L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P	JML	L	P				JML
1	Pisa (pusat Informasi Sahabat Anak)	0	6	6	47	47	94	0	1	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	4	7	11	53	61	114

Tabel 1 Laporan Kunjungan Anggota PISA per tanggal 01/09/2024 – 30/11/2024

Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kota Surabaya

**DAFTAR HADIR KELAS LITERASI PISA TA. 2024/2025 (Sebagian)**

JENJANG TK B	Sabtu, Pukul 10.00-11.00 WIB	10 siswa
	Sabtu, Pukul 11.00-12.00 WIB	10 siswa
JENJANG SD KELAS 3	Kamis, Pukul 13.00-14.00 WIB	10 siswa
	Kamis, Pukul 14.00-15.00 WIB	10 siswa

Tabel 2 Daftar Hadir Kelas Literasi PISA TA. 2024/2025

Sumber : PISA Kota Surabaya

Berdasarkan data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah anak sebagai peserta dalam Kelas Literasi PISA adalah cukup banyak sehingga dapat dikatakan bahwa minat dari anak-anak dalam mengikuti program PISA adalah cukup tinggi. Sementara itu, pada *Environmental Scanning*, melibatkan identifikasi masalah misalnya pelayanan yang ramah anak seperti membagikan informasi melalui daring dan luring, namun hotline PISA sering kali memberikan keterlambatan dalam membalas. *Strategy Formulation* memiliki pengertian yakni pengembangan rencana jangka panjang untuk manajemen efektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan perusahaan. Dalam hal ini, mencakup pengembangan pendekatan berbasis teknologi informasi dan pelibatan aktif stakeholder serta visi misi PISA dalam Kota Layak Anak. Pada *Strategy Implementation* memiliki pengertian yaitu proses mewujudkan strategi dan kebijakannya dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur. *Strategy Implementation* dalam pengembangan strategi PISA menunjukkan bahwa terdapat tantangan dalam pengimplementasian program PISA yang terkait birokrasi atau penyampaian informasi dalam hubungan secara hierarki dengan atasan. Pada *Evaluation and Control* memiliki pengertian yaitu membandingkan antara kinerja perusahaan dengan hasil yang diharapkan perusahaan. Dalam hal ini yang berkaitan dengan apakah program PISA Surabaya telah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, penelitian tentang "Mewujudkan Kota Layak Anak di Kota Surabaya Melalui Strategi Inovatif Pusat Informasi Sahabat Anak" memiliki signifikansi akademis dan praktis yang tinggi. Penelitian ini tidak sekadar mengisi kesenjangan pengetahuan, tetapi juga memberikan kontribusi substansial dalam mengembangkan model pemberdayaan anak di perkotaan. Penelitian ini penting untuk dilakukan dan memiliki urgensi yaitu agar dapat mengetahui strategi inovatif yang dilaksanakan oleh PISA dalam mewujudkan Kota Layak Anak di Kota Surabaya sehingga dapat berpengaruh terhadap pencegahan dan mengurangi dampak kekerasan terhadap anak di Kota Surabaya.

**B. Metodologi**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sumber data tersebut dikumpulkan melalui tiga teknik pengumpulan, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk data primer, penelitian ini diambil melalui wawancara dengan salah satu pegawai Pusat Informasi Sahabat Anak (PISA) untuk mengulik strategi PISA dalam mendukung dan mewujudkan Kota Surabaya sebagai Kota Layak Anak. Wawancara dilakukan di Pusat Informasi Sahabat Anak yang berlokasi di Jalan Gubener Suryo No. 15, Surabaya. Untuk data sekunder dihimpun melalui dokumen-dokumen atau informasi yang berkaitan dengan Kota Layak Anak di Kota Surabaya dan Pusat Informasi Sahabat Anak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data menurut Miles et al., (2014) yang terbagi menjadi tiga prosedur, yaitu 1). reduksi data adalah menyederhanakan data dan mentransformasikan data melalui ringkasan atau uraian singkat dan menggolongkan dalam pola yang lebih luas; 2). Presentasi dan penyajian data adalah pengumpulan informasi berdasarkan kategori yang diperlukan; 3). Penarikan kesimpulan

adalah proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dalam kalimat singkat, padat, dan mudah dipahami.

### C. Hasil dan Pembahasan

PISA merupakan layanan informasi dengan berfokus pada penyediaan informasi terintegrasi yang dibutuhkan oleh anak-anak. Layanan Informasi yang diberikan berupa Informasi Layak Anak (ILA) yaitu informasi yang sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan terkait dengan perkembangan jiwa dan sosial anak mengikuti perkembangan usia dan kematangannya. Selain itu, informasi yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan anak-anak sehingga dapat tepat sasaran. PISA didirikan tepatnya tanggal 13 Februari 2023 yakni bertepatan dengan kunjungan Unicef Representative Indonesia ke Surabaya. Penelitian ini memilih Pusat Informasi Sahabat Anak (PISA) untuk dijadikan obyek penelitian dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Narasumber penelitian ini adalah Bu Sasi selaku salah satu pegawai di Pusat Informasi Sahabat Anak (PISA), berikut hasil serta pembahasan penelitian ini yang menggunakan analisis berdasarkan teori Wheelen & Hunger (1990):

#### 1. *Enviromental Scanning* (Pengamatan Lingkungan)

Menurut Wheelen & Huger, pengamatan lingkungan merupakan proses sistematis untuk mengidentifikasi dan menganalisis tren, peristiwa, dan faktor ekstrnal yang berpotensi memengaruhi organisasi atau bisnis (Hasan et al., 2021). Sasaran kajian dari *enviromental scanning* yaitu mengidentifikasi kondisi demografis dan sosial-ekonomi anak-anak di Surabaya, serta memahami kebutuhan mereka terhadap informasi dan layanan. Ini termasuk analisis terhadap tantangan yang dihadapi anak-anak di kota, dan potensi sumber daya yang ada, serta mengumpulkan masukan dari stakeholder (pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan masyarakat) mengenai kebutuhan dan harapan mereka terkait informasi untuk anak.

Pada tahap ini instansi terkait yaitu PISA Kota Surabaya melakukan pengamatan dan mencari informasi untuk dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama anak-anak. Di Kota Surabaya yang memiliki kondisi demografis dengan jumlah anak usia sekolah yang besar sangat memengaruhi pelayanan PISA. Dengan kondisi demografis tersebut, PISA memiliki langkah-langkah yang tepat untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terkait dengan informasi yang dibutuhkan oleh anak-anak di Kota Surabaya. Program-program PISA juga memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah penyampaian informasi kepada anak-anak saat ini. PISA sudah melakukan *enviromental scanning* atau pengamatan lingkungan yang baik dan menyeluruh untuk mencapai tujuan dari adanya Pusat Informasi Sahabat Anak di Kota Surabaya.

Kondisi geografis Kota Surabaya terutama jumlah anak sekolah di Kota Surabaya yang tinggi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dibentuknya PISA. Dalam pemberian informasi, PISA bekerja sama dengan beberapa dinas lainnya dan juga masyarakat. PISA melakukan survei untuk mengetahui apa saja hal yang dibutuhkan oleh anak-anak di Surabaya, salah satunya dengan kegiatan Forum Anak Surabaya. Selain itu, untuk memudahkan dalam penyebaran dan pemberian informasi, PISA memanfaatkan beberapa teknologi digital yaitu Web PISA, Instagram dan juga hotline.

#### 2. *Strategy Formulation* (Perumusan Strategi)

Menurut Wheelen & Hunger, perumusan strategi merupakan fase yang analisis lingkungan internal dan eksternal serta penetapan visi, misi, tujuan, dan sasaran organisasi. Dalam fase ini bertujuan untuk menjaga suatu program seperti tujuan awal (Hasan et al., 2021). Sasaran kajian dari *strategy formulation* yaitu mengembangkan strategi inovatif yang mengakomodasi kebutuhan anak-anak, termasuk penyusunan visi dan misi PISA serta pemilihan program yang relevan untuk mendukung pengembangan hak anak di Kota Surabaya.

Tujuan Pusat Informasi Sahabat Anak (PISA) adalah menyalurkan sekumpulan informasi yang layak terhadap anak-anak di Kota Surabaya serta OPD-OPD di Kota Surabaya juga bisa memberikan informasi mereka mengenai anak-anak bisa disalurkan melalui PISA sehingga informasi tersebut sampai ke anak-anak. Kemudian, Pusat Informasi Sahabat Anak (PISA) memiliki visi dan misi memberikan informasi yang layak dan sesuai dengan usia perkembangan anak-anak dan PISA juga berupaya memberikan informasi yang benar dan tidak hoax agar informasi tersebut tidak langsung diterima oleh anak-anak. Pemberian informasi ini dilakukan oleh Pusat Informasi Sahabat Anak (PISA) secara online yaitu melalui hotline dan media social.

Pusat Informasi Sahabat Anak (PISA) berperan sebagai sumber informasi yang mendukung pengembangan minat dan bakat anak-anak terutama di bidang literasi. PISA memberikan informasi terkait kegiatan literasi yang relevan dan mengarahkan anak-anak ke fasilitas atau program yang sesuai, seperti taman baca yang tersebar di berbagai titik di Kota Surabaya, termasuk balai RW dan rusun. Selain itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya, melalui program-programnya, menyediakan buku-buku dan kegiatan literasi seperti pelatihan mendongeng dan menulis. Program-program tersebut, seperti Seribu Mendongeng dan Menulis (Gendis Sewu), dirancang untuk mengembangkan kreativitas serta minat literasi anak-anak. Dengan demikian, PISA tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga mendukung pembelajaran anak-anak melalui kegiatan literasi yang interaktif dan edukatif.

Pusat Informasi Sahabat Anak (PISA) melibatkan anak-anak secara aktif melalui Forum Anak Surabaya dan survei untuk mengidentifikasi kebutuhan yang lebih mendesak dan relevan. Identifikasi kebutuhan tersebut dilakukan dengan mengelompokkan masalah berdasarkan tingkat urgensi dan menyelaraskannya dengan perangkat daerah yang terkait. Selain itu, PISA juga memanfaatkan Sitalas, sebuah platform berbasis website yang memungkinkan anak-anak Surabaya memberikan usulan atau menyampaikan kebutuhan mereka. Setelah itu, PISA mengarahkan usulan tersebut ke perangkat daerah yang sesuai, seperti Dinas Kesehatan melalui program Rumah ABK untuk mendukung minat dan bakat anak-anak disabilitas, atau ke Rumah Prestasi ABK milik Dinas Sosial. Pendekatan ini menunjukkan bahwa PISA berperan sebagai jembatan antara kebutuhan anak-anak dan perangkat daerah yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

Tujuan Utama PISA adalah menyalurkan informasi yang layak dan sesuai dengan perkembangan anak-anak, baik dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah) maupun instansi terkait. Hal ini bertujuan memastikan bahwa informasi yang diterima anak-anak relevan, sehat, dan bebas dari hoaks. Selain itu, Pusat Informasi Sahabat Anak juga memiliki visi misi dalam mendukung Kota Surabaya sebagai Kota Layak Anak. PISA memiliki visi misi untuk memberikan informasi yang sehat dan sesuai usia perkembangan anak-anak yang disalurkan melalui media daring seperti hotline dan media sosial, menjadikan PISA sebagai sumber informasi yang mudah diakses.

Strategi PISA dalam mendukung Kota Surabaya sebagai Kota Layak Anak dengan memberikan informasi yang sesuai dengan yang dibutuhkan. PISA juga memberikan arahan mengenai kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan oleh anak, seperti anak ingin belajar PISA akan mengarahkan ke taman baca masyarakat yang tersebar di setiap titik Balai RW dan Rusun, untuk anak disabilitas PISA juga akan mengarahkan sesuai ranah perangkat daerah yang dibutuhkan. Dalam mengidentifikasi kebutuhan dan masalah anak-anak di Kota Surabaya PISA menggunakan Forum Anak Surabaya dan survei yang dilakukan secara langsung di PISA.

### 3. *Strategi Implementation* (Pengimplementasian Strategi)

Menurut Wheelen & Hunger, pengimplementasian strategi terdiri dari beberapa macam strategi yakni diantaranya adalah implementasi strategi bidang SDM (Sumber Daya Manusia), implementasi strategi bidang Pemasaran, implementasi strategi bidang Keuangan, dan implementasi strategi Bidang Produksi. Dalam penelitian ini, implementasi strategi akan lebih berfokus pada implementasi strategi bidang SDM untuk dapat mengetahui keterlibatan berbagai pihak dalam program PISA dan pelaksanaan program-program PISA oleh pihak yang berkepentingan (Hasan et al., 2021). Sasaran kajian dari Strategy Implementation yaitu menganalisis pelaksanaan program-program PISA termasuk metode komunikasi, penyampaian informasi, dan interaksi dengan anak-anak, lalu keterlibatan berbagai pihak (pemerintah, masyarakat, dan anak-anak), serta efektivitas dalam memenuhi hak anak atas informasi yang layak dan relevan.

Dalam pengimplementasian program PISA melibatkan sejumlah pihak untuk dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan program. Pihak-pihak yang terlibat memiliki komitmen dan saling berkaitan dalam mendukung program-program PISA. Berbagai program yang dilaksanakan oleh PISA ditujukan bagi anak-anak di Kota Surabaya. Program-program tersebut diantaranya seperti layanan pemberian informasi dan layanan pemberian konseling pada anak-anak serta dapat dilaksanakan melalui baik media sosial maupun secara langsung di Kantor PISA.

Strategi implementasi program PISA melibatkan masyarakat, pemerintah, dan tentunya anak-anak di Kota Surabaya. Keterlibatan pihak-pihak tersebut terjalin dengan erat dan menghasilkan dukungan pengimplementasian program PISA. Meskipun program-program PISA

dapat dikatakan berjalan dengan baik dan mendapat dukungan dari berbagai pihak, namun terdapat tantangan yang harus dihadapi. Tantangan tersebut dapat diatasi dengan solusi yang baik oleh pihak PISA.

Penerapan program PISA di Kota Surabaya melibatkan Pemerintah Daerah yakni Pemkot Surabaya melalui Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya, masyarakat, anak-anak, serta perangkat daerah lainnya. Dalam mewujudkan konsistensi dan komitmen dalam penerapan program PISA maka komunikasi terus dijalin dengan baik antar berbagai pihak untuk mengetahui kebutuhan yang diperlukan oleh anak-anak. Keterkaitan pihak-pihak tersebut adalah berkaitan sangat erat karena saling mendukung dalam penerapan program PISA, misalnya jika masyarakat memiliki saran atau usulan untuk program PISA maka dapat menyampaikannya kepada pihak yang bersangkutan sehingga dapat diwujudkan dan memberikan manfaat bagi masyarakat terutama anak-anak.

PISA memiliki beragam program yang dijalankan, diantaranya adalah Program Layanan Informasi, Program Diseminasi, dan Program Pendukung. Program Layanan Informasi berupa Layanan Ruang Baca Anak yang akan diarahkan ke Perpustakaan Kota Surabaya, Layanan Informasi melalui media sosial, website, nomor hotline, dan konseling. Sebelum melakukan konseling, akan dicari tahu terlebih dahulu permasalahan yang dialami kemudian akan diarahkan ke PUSPAGA untuk pendampingan oleh Psikolog. Sedangkan, Program Diseminasi berupa penyampaian informasi terkait layanan yang tersedia di Dinas-Dinas Kota Surabaya yang berada di luar program Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya. Sementara itu, Program Pendukung berupa program lain-lain misalnya kegiatan lomba yang dilaksanakan oleh pihak luar dengan bekerjasama dengan PISA ataupun kegiatan lomba yang dilaksanakan oleh Pemkot Surabaya yang berkaitan tentang anak-anak.

Tantangan yang dihadapi dalam penerapan program-program PISA adalah miskomunikasi, hambatan terkait birokrasi. Solusi yang dilakukan untuk menghadapi tantangan tersebut adalah dengan mengkomunikasikannya dengan Kepala Dinas atau Kepala Bidang terkait agar proses birokrasi dapat berjalan lebih cepat.

#### 4. *Evaluation & Control (Evaluasi dan Kontrol)*

Evaluasi dan pengendalian adalah proses untuk menilai hasil yang telah dicapai dan membandingkannya dengan tujuan yang sudah ditentukan. Dalam pengembangan program PISA tidak luput dari adanya evaluasi dan kontrol yang dilakukan. Hal tersebut dikarenakan program ini telah dilaksanakan lebih dari 1 (satu) tahun. Evaluasi yang dilakukan sangat-sangat efektif bahkan sampai PISA mampu mendapatkan penghargaan Standarisasi PISA Kota Madya. Selain itu, PISA juga melaksanakan beberapa lomba-lomba dan karya yang dihasilkan dapat memberikan umpan balik dalam penerapan program. Sasaran kajian dari *Evaluation and Control* yaitu menilai dampak dari program PISA terhadap anak-anak di Surabaya, termasuk pengukuran keberhasilan dalam memenuhi tujuan program dan identifikasi area untuk perbaikan di masa mendatang.

Pelaksanaan program PISA sejauh ini telah mencapai 1 (satu) tahun lebih. Evaluasi dan kontrol tentunya sudah dilakukan dan mendapat hasil bahwasanya program PISA mampu berjalan dengan baik. Wujud nyata dalam pelaksanaan program PISA yang baik tersebut dapat dibuktikan oleh penerimaan penghargaan Standarisasi PISA dengan kategori Kota Madya. Tujuan dalam program PISA yaitu agar dapat memenuhi hak anak atas informasi yang bermanfaat bagi tumbuh kembangnya. Layanan PISA dapat diakses dengan mudah melalui website <https://pisa.surabaya.go.id/>, melalui hotline nomor WhatApps, sosial media Instagram @pisasurabaya, dan melalui layanan secara langsung di PISA yang berlokasi di Komplek Gedung Balai Kota Surabaya. Selain itu, PISA juga memiliki layanan terintegrasi yaitu layanan baca, layanan kegiatan literasi, layanan kreativitas anak, layanan anak disleksia, layanan Bisindo, layanan kesehatan anak, dan layanan edukasi dan pendidikan anak, dan lain sebagainya. Terkait dengan sarana dan prasarana, PISA menyediakan beberapa ruangan yang dapat digunakan sebagai ruang sesi pembelajaran dan dilengkapi dengan mentor-mentor yang berasal dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.

### **C. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwasanya manajemen strategi yang dilakukan oleh PISA sebagai perwujudan KLA di Kota Surabaya telah berjalan dengan optimal. Dilihat dari komponen-komponen Manajemen Strategi dari Wheelen dan

Hunger maka didapati hasil bahwasanya terkait dengan strategi (1) *environmental scanning* yang menyatakan dalam pelaksanaannya PISA melakukan survey terlebih dahulu kepada anak-anak yang sekiranya dapat terlibat dalam kegiatan tersebut melalui Forum Anak Surabaya. (2) *strategi formulation*, dalam pengembangannya PISA telah dirumuskan dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pusat Informasi Sahabat Anak. (3) *strategi implementation*, PISA Kota Surabaya telah melibatkan beberapa pihak dalam perwujudan Kota Layak Anak di Kota Surabaya. (4) *evaluation and control*, evaluasi dan pengendalian yang dilakukan berjalan efektif hal tersebut dibuktikan dengan diterimanya penghargaan Standarisasi PISA Kota Madya. Meskipun demikian, PISA Surabaya masih menghadapi tantangan berupa missskomunikasi dan birokrasi. Sehingga saran yang dapat diberikan yaitu diharapkan PISA dapat melakukan evaluasi dan peningkatan komunikasi yang dilakukan dan terkait dengan birokrasi yang ada agar dapat meningkatkan kualitas dari program PISA Surabaya.

#### D. Referensi

- Amelia, N. S., & Priambodo, B. (2024). Mewujudkan Kota Layak Anak Di Kota Surabaya Melalui Prespektif Collaborative Governance. *Ganaya : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(3), 330–344. <https://doi.org/10.37329/ganaya.v7i3.3471>
- Basyar, M. R. (2024). *Analisis Kebijakan Kota Layak Anak Dalam Perspektif Hak Sipil Dan Kebebasan Anak Di Kota Surabaya Catur Ajeng Kartika Ria Yusuf Hariyoko Dalam pemenuhan perlindungan anak Indonesia bergabung dalam Konvensi Hak Anak ( Convention on the Rights of the Child . 3(3).*
- Faisea, F., Maulidi, M. Z., & Arif, L. (2020). Strategi Pemerintah Kota Surabaya dalam Pengembangan Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak di Kota Surabaya. *Syntax Idea*, 2(6), 16–25. <http://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/view/338>
- Hasan, S., Syaifullah, Rukaiyah, Sihombing, N. S., Laan, R., & Awalia, S. (2021). *Manajemen Strategi* (Rukaiyah (Ed.); 1st ed.). CV. Pena Persada.
- BIRO HUKUM DAN HUMAS KEMENTERIAN PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK. (2023). *Penghargaan Kabupaten/Kota Layak Anak 2023*. <https://Kominfo.Jatimprov.Go.Id/>. <https://www.kemenpppa.go.id/page/view/NDYzMQ==>
- Mahmud, A., & Suandi, S. (2020). Implementasi Kebijakan Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak (Kla) Di Kota Palembang. *Journal PPS UNISTI*, 2(2), 36–52. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i2.23>
- Miles, M., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). Sage Publication Inc. <https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Palermo, J., & Arnaz, F. (2024). *Angka Kekerasan Terhadap Anak dan Perempuan Naik, DPRD Surabaya Harap DP3APPKB Aktif Jemput Bola*. <https://Www.Ngopibareng.Id/>. <https://www.ngopibareng.id/read/angka-kekerasan-terhadap-anak-dan-perempuan-naik-dprd-surabaya-harap-dp3appkb-aktif-jemput-bola>
- PERATURAN MENTERI NEGARA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2011 TENTANG KEBIJAKAN PENGEMBANGAN KABUPATEN/KOTA LAYAK ANAK.
- Rusdiana, A., & Ibrahim, T. (2023). *Manajemen Strategik Berbasis Keunggulan Kompetitif* (1st ed.). Yrama Widya.
- Saputri, F. A. (2020). Strategi Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak Di Kabupaten Kebumen Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 812.
- Dinas Kominfo Jawa Timur. (2024a). *Perpustakaan Umum Kota Surabaya Raih Standarisasi PISA Kategori Madya dari Kemen PPPA RI*. <https://Kominfo.Jatimprov.Go.Id/>. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/perpustakaan-umum-kota-surabaya-raih-standarisasi-pisa-kategori-madya-dari-kemen-pppa-ri>
- Dinas Kominfo Jawa Timur. (2024b). *Puncak HAN ke-40, Surabaya Luncurkan Dua Perwali Tentang Kota Layak Anak*. <https://Kominfo.Jatimprov.Go.Id/>. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/puncak-han-ke-40-surabaya-luncurkan-dua-perwali-tentang-kota-layak-anak>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2016

- Utari, D. S. (2023). Collaborative Governance dalam Mewujudkan Kota Layak Anak di Kota Tanjungpinang. *Journal of Public Administration Review*, 1(3), 451-461. <https://journal.uir.ac.id/index.php/jpar/article/view/16559>
- Wangsa, P., Hadiwijoyo, S. S., Simanjuntak, T. R., & Wacana, U. S. (2024). *Kerjasama UNICEF Dengan DP3APPKB Surabaya Dalam Mencegah Online Child Sexual Exploitation and Abuse (OCSE) Tahun 2023*. 17(2).