

## **Peran Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Dalam Pelayanan Masyarakat Di Balai RW 5 Kelurahan Lidah Kulon Surabaya**

### ***The Role of The Family Learning Center (Puspaga) In Community Services At RW 5 Hall, Lidah Kulon Village, Surabaya***

**Anggie Amalia Sukmana Sibarani**

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Anggieamalia05@gmail.com

Disubmit : 4 Januari 2024, Diterima : 20 Januari 2024, Dipublikasi : 1 Februari 2024

#### **Abstract**

*This research aims to describe the role and efforts of students as Puspaga facilitators in community services at RW 5 Hall, Lidah Kulon Village Surabaya. In addition, this study aims to identify the supporting and inhibiting factors of Puspaga in community services at Balai RW 5 Kelurahan Lidah Kulon Surabaya. This research is a descriptive research with a qualitative approach. The research subjects include Puspaga students and RW 5 Lidah Kulon community. Data collected by interview and documentation. The results of the research obtained the role and efforts of Puspaga in services at RW 5 Lidah Kulon Hall are carried out preventively and promotively. Preventive efforts are carried out by socialization, parenting classes, and counseling at Balai RW 5. As for promotive efforts, they are carried out by providing information services through social media platforms such as Instagram and YouTube. The supporting factors for the implementation of Puspaga Balai RW are inseparable from the assistance of the parties concerned and the infrastructure at Balai RW 5 which helps the activities run smoothly. However, there are obstacles for Puspaga Facilitators in carrying out their duties such as lack of community participation, people who cannot be open to Puspaga Facilitators and the community's lack of desire to learn about parenting, childcare and reproductive health.*

**Keywords:** Puspaga Facilitator, Puspaga, Services

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran dan upaya Mahasiswa sebagai Fasilitator Puspaga dalam pelayanan masyarakat di Balai RW 5 Kelurahan Lidah Kulon Surabaya. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat Puspaga dalam pelayanan masyarakat di Balai RW 5 Kelurahan Lidah Kulon Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian meliputi Mahasiswa Puspaga dan Masyarakat RW 5 Lidah Kulon. Data yang dikumpulkan dengan cara wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian diperoleh peran dan upaya Puspaga dalam pelayanan di Balai RW 5 Lidah Kulon dilakukan secara preventif dan promotif. Upaya preventif dilaksanakan dengan sosialisasi, kelas parenting, dan konseling di Balai RW 5. Adapun dalam Upaya promotif dilakukan dengan memberikan layanan informasi melalui platform sosial media seperti instagram dan youtube. Faktor pendukung pelaksanaan Puspaga Balai RW tidak terlepas dari bantuan pihak yang bersangkutan dan sarana prasarana di Balai RW 5 yang membantu berjalannya kegiatan dengan lancar. Meskipun demikian, terdapat hambatan bagi Fasilitator Puspaga dalam melakukan tugasnya seperti kurangnya partisipasi warga, masyarakat yang belum bisa terbuka kepada Fasilitator Puspaga serta kurangnya keinginan masyarakat mempelajari mengenai parenting, pengasuhan anak dan kesehatan reproduksi.

**Kata Kunci:** Fasilitator Puspaga, Puspaga, Pelayanan

#### **1. Pendahuluan**

Kehidupan sehari-hari bagi masyarakat dan keluarga khususnya di Kota Surabaya tidak terlepas dari masalah yang ada. Dengan ini Pemerintahan Kota Surabaya berupaya dalam penguatan dukungan kesehatan mental di keluarga yang akan dilakukan oleh konselor Puspaga yang saat ini masih terbatas kapasitasnya serta diharapkan sebagai garda terdepan untuk upaya penyelamatan.

<https://journal.yrpiiku.com/index.php/ceej>

e-ISSN:2715-9752, p-ISSN:2715-9868

Copyright © 2024 THE AUTHOR(S). This article is distributed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International license

PUSPAGA atau Pusat Pembelajaran Keluarga merupakan bentuk layanan pencegahan kepada masyarakat yang berada di bawah koordinator Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB). DP3APPKB memiliki 3 misi, salah satu diantaranya yaitu meningkatkan pemberdayaan perempuan serta perlindungan terhadap perempuan dan anak. Dalam rangka percepatan pemenuhan hak dan anak maka Program Puspaga ini dilaksanakan sebagai salah satu Upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk mewujudkan Kota Surabaya menuju Kota Layak Anak (KLA) berdasarkan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 bahwa Kebijakan untuk menjamin pemenuhan hak anak dapat diwujudkan melalui upaya daerah membangun Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA).

Kekerasan pada anak dapat diakibatkan oleh beberapa faktor seperti: (1) tekanan perekonomian yang sulit dalam keluarga, (2) anak sebagai korban cenderung lebih bersikap menutup diri, takut dan bersikap pasrah daripada mencoba melawan, (3) kurangnya pemahaman dan pengetahuan orang dewasa mengenai perlakuan kekerasan pada anak bisa menjadi tindak kejahatan (Nakita, 2015). Tindak kejahatan kekerasan pada anak bisa terjadi di tiga ruang lingkup lingkungan yaitu keluarga, sekolah, dan masyarakat. Akhir-akhir ini sering bermunculan kasus mengenai kekerasan pada anak di lingkup keluarga. Data dari KPAI pada tahun 2011 sampai 2014, mencatat jumlah kasus pengaduan kekerasan pada anak yang dikategorikan dalam beberapa jenis kekerasannya. Dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

**Tabel 1. Jumlah Pengaduan Kasus Kekerasan pada Anak Tahun 2011-2014**

No	Jenis Kekerasan	Tahun				Jumlah
		2011	2012	2013	2014	
1	Kekerasan Fisik	129	110	291	142	672
2	Kekerasan Psikis	49	27	127	41	244
3	Kekerasan Seksual	329	746	590	621	2286
4	Trafficking dan Eksploitasi	160	173	284	93	610

Sumber: KPAI Bidang Data Informasi, 2014.

Data diatas menunjukkan bahwa kekerasan yang sering terjadi pada anak adalah jenis kekerasan seksual yaitu sebesar 2286. Data kasus kekerasan tersebut diambil dari data yang dimiliki KPAI Se-Indonesia. KPAI melalui Pusat data dan Informasi pada tahun 2015 pernah mencatat rata-rata kasus kekerasan yang dialami oleh anak, sebagian besar terjadi di lingkungan terdekat seperti rumah dan sekolah, dengan jumlah persentase 62 persen kekerasan terhadap anak terjadi di lingkungan keluarga dan lingkungan sekolah, selebihnya 38 persen di ruang publik (Putu, 2015).

Kasus kekerasan yang terjadi pada anak-anak di dalam ruang lingkup keluarga di Surabaya, dilakukan oleh orang-orang terdekatnya seperti paman, ayah tiri, ayah kandung, kakek, dan ibu kandung. Berdasarkan data yang dimiliki dari Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak untuk selanjutnya disingkat menjadi DP5A, pada tahun 2017 terkait rentan usia korban anak pada kasus kekerasan di dalam keluarganya adalah pada usia 6 - 12 Tahun yang memiliki jumlah korban 11 anak. Dan pada usia 13 - 18 Tahun yang memiliki jumlah korban 9 anak. Rentan usia pelaku yang melakukan kekerasan pada anak adalah usia 25 - 40 Tahun. Jumlah kasus Kekerasan dalam Rumah Tangga yang telah diadukan ke

Unit Perlindungan Perempuan dan Anak Satuan Reserse dan Kriminal Polrestabes Surabaya dari tahun 2015 – 2017 akan dijelaskan pada tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2. Data Kasus KDRT Unit PPA Satreskrim Polrestabes Surabaya  
Tahun 2015- 2017**

NO	TAHUN	JUMLAH KASUS
1	2015	144
2	2016	81
3	2017	20

Sumber: Unit PPA Polrestabes Surabaya

Jumlah kasus KDRT yang telah diterima aduannya oleh Unit PPA Polrestabes Surabaya paling banyak pada tahun 2015 yaitu 144 kasus. Hal tersebut dikarenakan pada tahun 2015 jumlah aduan yang masuk atas tindak kejahatan KDRT merupakan penggabungan dari aduan yang ada di polsek-polsek Surabaya. Sedangkan, pada tahun 2016 dan 2017 merupakan jumlah aduan dari data di Polrestabes Surabaya. Pada tahun 2017 tersebut juga mengalami penurunan. Menurut penjelasan dari Iptu Harun, S.H sebagai KASUBNIT I Unit PPA Polrestabes Surabaya, penurunan pada tahun 2017 tidak bisa juga dikatakan bahwa kasus kekerasan yang terjadi pada anak menurun. Hal tersebut dikarenakan Polrestabes Surabaya hanya memiliki data yang telah diadukan saja pada pihak kepolisian, selebihnya masih diyakini bahwa kasus kekerasan pada anak yang tidak diadukan masih banyak.

Program Puspaga atau Pusat Pembelajaran Keluarga telah diresmikan oleh Pemerintah Kota Surabaya dari tahun 2017 yang dimaksimalkan untuk psikoedukasi dan supaya berperan aktif sebagai pencegahan. Dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 dijelaskan bahwa setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Dikarenakan keluarga merupakan suatu system sosial terkecil yang sangat berpengaruh terhadap lingkungan keluarga, maka dalam suatu hubungan keluarga dituntut untuk mampu mengembangkan dan menyesuaikan diri dengan berbagai potensi secara optimal supaya dapat menyelesaikan masalah yang ada dalam keluarga. Dari hal ini, layanan Puspaga Balai RW disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai bentuk kepedulian Negara untuk meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga Sejahtera dengan dibantu oleh tenaga profesional berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 6 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak bahwa agar upaya-upaya perlindungan terhadap anak dapat memperoleh hasil yang optimal, perlu adanya tindakan nyata dari pemerintah daerah dan perlu meningkatkan peran serta masyarakat secara luas.

Dalam penyelenggaraan peran Puspaga untuk meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga sejahtera disediakan pelayanan Puspaga Balai RW yaitu salah satunya di Balai RW 5 Lidah Kulon yang akan menjadi pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan Walikota Surabaya yaitu Eri Cahyadi untuk menurunkan langsung sejumlah mahasiswa sebagai fasilitator Puspaga guna mendekatkan pelayanan kepada warga di Balai RW. Seluruh fasilitas pelayanan Puspaga Balai RW dapat diakses secara gratis oleh seluruh warga Kota Surabaya, selain membantu untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga diharapkan dapat menunjang tumbuh kembang anak secara optimal dengan adanya rujukan pengasuhan, pendidikan, kesehatan dan perlindungan bagi anakmaupun orang tua atau keluarga.

## **1. Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)**

### **a. Pengertian Puspaga**

Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) adalah Unit layanan Preventif Promotif yaitu untuk meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga sejahtera melalui, peningkatan kapasitas orang tua atau orang yang bertanggung jawab terhadap anak dalam menjalankan tanggung jawab mengasuh dan melindungi anak agar tercipta kebutuhan akan kasih sayang, kelekatan, keselamatan, dan kesejahteraan yang menetap dan berkelanjutan demi kepentingan terbaik anak.

Puspaga sebagai unit layanan untuk memungkinkan para orang tua agar kapasitasnya menjadi orang tua yang bertanggung jawab dan berkewajiban mulai dari mengasuh, mendidik, melindungi anak, menumbuhkan kembangkan minat bakat anak, mencegah perkawinan usia anak dan membangun karakter dan nilai-nilai budi pekerti, hal ini sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Pasal 26 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Keluarga seharusnya menjamin tumbuh kembang anak baik fisik, spiritual, mental dan sosial anak masih belum banyak didampingi dalam menjalankan fungsi keluarga sebagai keluarga yang bertanggung jawab atas pengasuhan anak berbasis hak anak. Adanya kebutuhan unit layanan untuk mendampingi keluarga masih belum mencukupi dan belum menjawab kebutuhan keluarga yang mengalami tantangan globalisasi yang sangat berat. Puspaga diharapkan kehadirannya sebagai unit layanan bersama layanan lain yang sebelumnya telah dibentuk pemerintah yang juga mempunyai target keluarga. Puspaga memberikan pelayanan secara gratis sehingga mampu meningkatkan kemampuan keluarga dalam pengasuhan dan melindungi anak serta terciptalah rujukan pengasuhan, pendidikan, kesehatan, perlindungan bagi anak dan orangtua/keluarga agar bisa untuk menjunjung tinggi tumbuh kembang bagi si anak. Fungsi Puspaga Sebagai "one stop services" layanan satu pintu keluarga berbasis hak anak. Meningkatkan kemampuan keluarga dalam mengasuh dan melindungi anak serta terciptanya rujukan pengasuhan pendidikan, kesehatan, perlindungan bagi anak dan orangtua/keluarga guna menunjang tumbuh kembang anak secara optimal. Serta melakukan pencegahan terhadap kasus yang ada di masyarakat agar tidak terjadi lagi kasus yang sama.

Puspaga Balai RW bertujuan untuk mendekatkan pelayanan pada masyarakat dengan memberikan layanan, promosi /sosialisasi/parenting, bimbingan masyarakat bagi keluarga dan penerimaan, penanganan awal, konseling / konsultasi serta rujukan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di tingkat Balai RW melalui berjejaring dengan banyak pihak serta masyarakat pemerhati keluarga khususnya perempuan dan anak.

### **b. Tujuan Layanan Puspaga**

- ✓ Tersedianya layanan keluarga "One Stop Services" Layanan Satu Pintu Keluarga Holistik Integratif Berbasis Hak Anak
- ✓ Tersedianya tempat pembelajaran keluarga melalui penyediaan layanan bagi keluarga
- ✓ Tersedianya tempat mendapatkan layanan informasi, konsultasi dan konseling bagi anak, orang tua atau orang yang bertanggung jawab terhadap anak
- ✓ Tersedianya tempat penghubung rujukan sebagai solusi bagi permasalahan anak dan keluarga

- ✓ Menguatnya kemampuan keluarga dalam mengasuh dan melindungi anak untuk mewujudkan keluarga yang berkesetaraan gender dan sesuai hak anak
- ✓ Menguatnya sinergitas kerjasama antara pusat.

### **c. Sasaran Layanan Puspaga**

Sasaran layanan Puspaga merupakan seluruh masyarakat Kota Surabaya, terdiri dari anak, orang tua/wali, orang yang bertanggung jawab terhadap pengasuhan anak, seluruh lapisan masyarakat yang berpartisipasi dalam memberikan pencegahan terhadap kasus dalam keluarga.

### **d. Sumber Daya Puspaga**

Tenaga profesional berlatar belakang profesi Psikolog/Pekerja Sosial. berpengalaman mengikuti bimbingan teknis konvensi hak anak dan memiliki jiwa kepedulian terhadap anak. Sarana dan Prasarana yaitu terdapat gedung atau bangunan yang responsif gender dan ramah anak sebagai tempat pelayanan, lokasi mudah dijangkau, terdapat jalan untuk difabel, terdapat ruang konsultasi, ruang bermain anak dan ruang tunggu, lemari meja dan kursi. Sumber anggaran dari APBN, APBD dan CSR, Anggaran Desa.

### **e. Program Layanan Puspaga**

Penyusunan program dan kegiatan dalam mendukung penguatan kelembagaan PUSPAGA perlu dilakukan oleh Badan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten/Kota yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan daerah setempat. Program/layanan yang ada di Puspaga Kota Surabaya diantaranya:

#### **1) Konseling atau Konsultasi**

Konseling bisa dimaksud dorongan yang diberikan kepada orang dalam membongkar permasalahan kehidupannya dengan metode interview, metode yang cocok dengan kondisi orang yang dialami buat menggapai kesejahteraan hidupnya lewat konseling orang kesimpulannya bisa membongkar permasalahan dengan kemampuannya sendiri. Bagi Djumhur serta Muh. Surya (1995: 29) konseling lebih identik dengan psikoterapi ialah usaha buat membantu serta menggarap orang yang hadapi kesukaran serta kendala psikhis yang sungguh- sungguh. Sebaliknya bagi James. F. Adams dalam djumhur serta Muh. Surya (1995: 29) Konseling merupakan sesuatu pertalian timbal balik antara dua orang orang dimana yang seseorang (Konselor) menolong yang lain (konsele), biar dia lebih baik menguasai dirinya dalam hubungannya dengan permasalahan - permasalahan hidup yang dihadapinya pada waktu itu serta waktu yang hendak tiba.

#### **2) Kelas Parenting**

Penyampaian kegiatan/program parenting yaitu dengan cara memberikan materi kepada orang tua tentang pola asuh agar orang tua memahami masing-masing karakter pada anaknya, meningkatkan pemahaman orang tua dalam pengasuhan anak secara baik dan benar, mencegah dan melindungi anak dari tindak kekerasan, penelantaran, dan perlakuan salah lainnya. Tahap kegiatan parenting diantaranya:

- a. Menjelaskan tentang program parenting kepada orangtua, maksud dan tujuan dari program parenting.
- b. Memberikan pemahaman tentang kewajiban orang tua terhadap anak dengan cara mengedukasi orang tua bahwa pentingnya wawasan mengenai kewajiban dan tanggung jawab orang tua ketika telah mempunyai anak.

- c. Memberikan gambaran masa kehamilan hingga persalinan ibu dalam bentuk video agar orang tua menyentuh hati Nurani ketika mengingat kebahagiaan saat mengandung.
- d. Tahap diskusi/sharing orangtua, dimana tahap ini sebagai acara akhir dari kegiatan parenting agar orangtua bisa mencurahkan isi hatinya dengan masalah apa yang mereka alami, selain itu orangtua juga bisa melakukan konseling dengan pihak PUSPAGA.

### **3) Sosialisasi**

Sosialisasi merupakan program pencegahan dari Puspaga yang dilakukan pada masyarakat dan sekolah sekitar. Sosialisasi pada sekolah-sekolah sangat efektif untuk pencegahan dini terkait kasus kekerasan pada anak, karena dengan mensosialisasikan langsung terhadap anak-anak mereka bisa lebih berhati-hati dan lebih waspada. Serta anak-anak juga mendapatkan informasi lebih terkait bagaimana cara pencegahan tersebut, di samping itu juga anak-anak dapat melakukan tanya jawab dengan pemateri terkait hal atau masalah yang mereka temukan. Disamping itu pelaksanaan sosialisasi pada masyarakat bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai layanan gratis Puspaga Balai RW serta kegiatan parenting dengan Fasilitator Puspaga sebagai pemateri.

## **2. Pelayanan Masyarakat**

Menurut Cotler dalam Sinambela (2006:4) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara dalam Sinambela (2006:5) berpendapat Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Widjaya (dalam Paulus Hariyono, 2007:155) Masyarakat adalah sekelompok orang yang mempunyai identitas tertentu, dapat dibedakan dengan kelompok lain dan hidup diam dalam wilayah atau daerah tertentu secara tersendiri. Kelompok ini baik secara sempit maupun luas mempunyai perasaan akan adanya persatuan diantara anggota kelompok dan menganggap dirinya berbeda dengan kelompok lain. Mereka memiliki norma, ketentuan dan peraturan yang dipatuhi bersama sebagai suatu ikatan. Perangkat dan pranata tersebut dijadikan pedoman untuk memenuhi kebutuhan kelompok dalam arti seluas-luasnya.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Sedangkan seperti yang dikemukakan Siagian (1992, h.131) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek-aspek sebagai berikut: a. Pelayanan publik berhubungan dengan kegiatan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan haknya, b. Pelayanan yang diberikan berupa

barang dan jasa yang vital, c. Adanya prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer-driven government), hal ini sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan negara dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas.

Prinsip-prinsip pelayanan publik digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas di dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik termasuk dalam hal ini adalah sebagai dasar pengembangan e-government. Prinsip-prinsip tersebut ialah prinsip aksesibilitas, kontinuitas, teknikalitas, profitabilitas, dan akuntabilitas.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut LAN diantaranya adalah pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang, pangan dan papan, pelayanan kemasyarakatan. Di dalam pelaksanaannya, pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dilakukan melalui beberapa pola. Pola-pola di dalam memberikan pelayanan publik dijelaskan pula oleh LAN yaitu pola pelayanan teknis fungsional, pola pelayanan satu pintu, pola pelayanan satu atap, pola pelayanan terpusat, dan pola pelayanan elektronik.

## **2. Metode**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus pada penelitian. Menurut Imam Gunawan (2013, hal.88) penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak dimulai dari teori yang telah dipersiapkan sebelumnya, tetapi dimulai dari lapangan berdasarkan lingkungan alami. Penelitian dilaksanakan di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Balai RW 5 yang terletak di Jl. Raya Menganti, Lidah Kulon, Kec. Lakarsantri, Surabaya. Hal ini didukung dengan data penelitian berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat dalam peran Puspaga di Balai RW 5 Lidah Kulon. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa fasilitator Puspaga dan masyarakat RW 5 Lidah Kulon. Adapun Aktor dalam pelayanan Puspaga Balai RW 5 Lidah Kulon meliputi Relawan PKBM Kecamatan, Satgas PPA Kelurahan, Ketua RT/RW dan anggota serta kader Puspaga Balai RW, Kader KSH, PKK, serta Mahasiswa volunteer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, menggunakan *cross check* sebagai keabsahan data. Analisis data dalam penelitian ini berlangsung selama proses pengumpulan data dengan menggunakan model Miles & Huberman (1948) dalam (Sugiyono, 2015:246) yang meliputi reduksi data, unitisasi dan kategorisasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi

## **3. Hasil Dan Pembahasan**

Pemerintahan Kota Surabaya berupaya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan di seluruh Balai RW Kota Surabaya, salah satunya yaitu di Balai RW 5 Lidah Kulon. Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi menyampaikan, “Puspaga merupakan layanan konseling atau konsultasi yang dilakukan secara langsung maupun secara daring mengenai anak, remaja, keluarga, anak berkebutuhan khusus, hingga calon pengantin (catin). Layanan fasilitas tersebut berupa sosialisasi, edukasi, dan informasi. Serta, bimbingan masyarakat melalui kegiatan catin, kelas parenting, Puspaga Balai RW, Talkshow Ngobrol Asik Bareng Puspaga (Ngobras), Live IG (siaran langsung melalui aplikasi Instagram)/Webinar

Parenting Jumat Seru, dan publikasi komunikasi informasi edukasi media cetak dan elektronik.”

Pemkot Surabaya bersama PKK Kota Surabaya ingin mengimplementasikan penguatan dan peningkatan ketahanan keluarga melalui Puspaga di Balai RW. Salah satu peran Fasilitator Puspaga adalah dengan memberikan promosi/sosialisasi dan kelas parenting yang bertujuan untuk meningkatkan peran orang tua dalam memenuhi hak dan perlindungan anak untuk mewujudkan keluarga harmonis di Kota Pahlawan. Adapun pernyataan ini sesuai dengan wawancara sebagai berikut:

“...Sehingga Balai RW harus bisa bermanfaat bagi banyak orang, salah satunya melalui kelas parenting Puspaga di masing-masing Balai RW. Kita juga melakukan sosialisasi mengenai aplikasi SIAP PPAK (Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak) untuk memberikan pelayanan perlindungan perempuan dan anak sekaligus penguatan ketahanan keluarga. Kegiatan parenting ini digelar di seluruh Balai RW, saya ingin datang langsung untuk memberikan semangat kepada orang tua. Dan Alhamdulillah semua Puspaga juga sudah berjalan,” kata Rini Indriyani, Senin (6/11/2023).

Fasilitator Puspaga juga berperan dalam penerimaan aduan, penanganan kasus, pendampingan psikologis, pelaksanaan mediasi, pemberian rujukan untuk permasalahan keluarga ataupun kekerasan terhadap perempuan dan anak di tingkat RW. Hal ini sesuai dalam wawancara sebagai berikut:

“Puspaga juga memberikan perlindungan terhadap perempuan dan anak. Selain itu pemenuhan hak anak di tingkat RW bagi keluarga berjejaring banyak pihak, serta masyarakat pemerhati keluarga khususnya perempuan dan anak,” kata Wali Kota Eri Cahyadi, Kamis (22/6/2023).

Selain itu, mengenai penanganan konseling yang dilakukan oleh Fasilitator Puspaga kepada warga melalui aplikasi SIAP PPAK dilakukan dalam jangka waktu maksimal 1x24 jam sejak laporan tersebut masuk. Laporan pun segera ditindaklanjuti guna mempercepat pemberian penanganan atau intervensi. Hal ini sesuai wawancara sebagai berikut:

“...Aplikasi SIAP PPAK adalah untuk mempermudah orang tua melakukan konseling atau memiliki teman curhat barangkali malu datang ke Puspaga. Lewat aplikasi mereka tidak perlu berhadapan langsung dengan konselor, mungkin lebih membuat mereka leluasa untuk menyampaikan persoalan,” ujar Ida Widayanti.

## **1. Peran Puspaga Balai RW Dalam Pelayanan Masyarakat**

### **a. Konseling dan Konsultasi**

Fasilitator Puspaga akan berada di Balai RW pada hari Senin sampai Kamis pukul 08.00-16.00, Jumat pukul 08.00-15.00 WIB. Konseling dan konsultasi yang dilakukan Fasilitator Puspaga terkait permasalahan keluarga. Dalam pelaksanaan konseling, peran Fasilitator Puspaga yakni melakukan pendataan dan identifikasi masalah terlebih dahulu, kemudian dilakukan analisis untuk melakukan tindak lanjut yang kemudian akan dihasilkan sebuah rujukan yang tepat sesuai kebutuhan klien. Adapun dalam pelaksanaan konseling, apabila terdapat masalah yang cukup berat dan tidak bisa diatasi oleh Fasilitator Puspaga maka klien akan dirujuk dari aplikasi SIAP PPAK (Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak atau langsung datang ke Mall Pelayanan Publik Lt. 2 (Ex-Siola) Jl. Tunjungan No. 1-3 Surabaya.



#### b. Kelas Parenting

Kelas Parenting diselenggarakan secara online melalui zoom meeting di tiap Balai RW setiap hari Selasa pukul 15.00 WIB sampai selesai. Di Kelurahan Lidah Kulon khususnya RW 5 memiliki penduduk yang cukup padat dan terdapat keluarga dan orang tua muda, Hal ini merupakan sasaran Fasilitator Puspaga untuk mengedukasi para orang tua dengan mengikuti kelas parenting, karena dengan mengikuti kelas parenting ini dapat memberikan pemahaman kepada orang tua terkait masalah pada keluarga dan tumbuh kembang anak.



Gambar 1. Kelas Parenting

Peran Fasilitator Puspaga dalam kelas parenting adalah mendampingi berlangsungnya kegiatan agar terlaksana dengan baik. Selain itu, Fasilitator Puspaga akan menyiapkan tempat duduk dan proyektor yang ada di Balai RW untuk dapat diperlihatkan kepada para orang tua dengan nyaman. Para Fasilitator Puspaga juga membantu dalam pengisian absensi yang telah disediakan DP3APPKB secara online. Dalam kegiatan kelas parenting juga akan diadakan tanya jawab dan sharing oleh pemateri yang akan membantu orang tua mengenai masalah yang dirasakan kepada anak dan keluarganya.

#### c. Sosialisasi

Sosialisasi bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada orang tua terkait pengasuhan dan tumbuh kembang anak. Selain itu, masyarakat juga dapat memanfaatkan layanan gratis Puspaga Balai RW untuk meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga sejahtera. Peran Fasilitator Puspaga dalam hal sosialisasi adalah sebagai pemateri untuk memberikan pemahaman mengenai permasalahan yang ada didalam keluarga dan pengasuhan yang baik kepada anak di era modern. Dalam kegiatan ini Fasilitator Puspaga akan menyiapkan tempat duduk dan materi yang akan diberikan kepada orang tua sesuai dengan silabus Puspaga Mitra DP3APPKB Surabaya. Selanjutnya Fasilitator Puspaga akan mengumpulkan warga di Balai RW untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi.



Gambar 2. Sosialisasi

d. Promosi

Peran Fasilitator Puspaga dalam promosi adalah dengan membuat layanan informasi melalui platform sosial media. Salah satu contoh sosial media yang digunakan adalah Instagram. Fasilitator Puspaga akan melakukan publikasi dan dokumentasi mengenai kegiatan di Balai RW. Selain itu, Fasilitator Puspaga juga akan membuat KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) dalam bentuk poster untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai permasalahan dalam keluarga dan tumbuh kembang anak. Selain menggunakan platform Instagram, Fasilitator Puspaga juga menggunakan youtube sebagai bentuk promosi. Dalam hal ini Fasilitator Puspaga akan membuat video mengenai pengenalan dan kegiatan yang telah dilakukan terkait pelayanan Puspaga Balai RW.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Puspaga Balai RW**

Faktor pendukung terlaksana Puspaga Balai RW dengan baik tidak lepas dari bantuan dari pihak yang bersangkutan. Dalam hal ini Fasilitator Puspaga melakukan koordinasi dengan Bapak RW dan Ketua KSH untuk dapat terjun langsung dan bertemu dengan warga sekitar. Selain itu, adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai membantu terlaksananya Puspaga Balai RW dengan baik. Hal ini dapat dilihat ketika pelaksanaan kelas parenting dan sosialisasi terdapat pengeras suara, wifi yang memadai, serta tempat yang nyaman di Balai RW.

Meskipun demikian, terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan kegiatan Puspaga Balai RW. Salah satunya adalah kurangnya partisipasi warga dalam kegiatan Puspaga Balai RW. Pelaksanaan kegiatan Puspaga hanya dihadiri oleh beberapa KSH dan Bapak RW. Hambatan lainnya dapat dilihat dari masyarakat yang belum bisa terbuka untuk melakukan konseling terhadap permasalahan yang dimilikinya, hal ini dikarenakan Fasilitator Puspaga belum bisa mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sekitar. Selain itu, hambatan terakhir dalam pelaksanaan kegiatan Puspaga Balai RW adalah kurangnya keinginan masyarakat untuk belajar lebih mengenai parenting, pentingnya pengasuhan anak, dan pentingnya menjelaskan kesehatan reproduksi. Apabila orang tua merasa hal ini tabu untuk dibicarakan maka akan berakibat buruk bagi anak-anak yang belum mengetahui dan memahami mengenai hal tersebut. Adapun hal ini begitu penting karena orang tua berperan penting dalam pengasuhan anak dan guru pertama seorang anak

## **4. Simpulan**

Berdasarkan hasil pada penelitian dan pembahasan mengenai peran Puspaga dalam pelayanan masyarakat di Balai RW 5 Lidah Kulon, dapat ditarik kesimpulan:

1. Peran Puspaga dalam pelayanan masyarakat untuk meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga sejahtera di Balai RW 5 Lidah Kulon melalui berbagai upaya preventif dan promotive dengan melakukan layanan konseling atau konsultasi, kelas parenting, sosialisasi dan promosi kepada masyarakat terutama bagi para orang tua.
2. Fasilitator Puspaga Balai RW 5 Lidah Kulon (Anggie Amalia, 2023) dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat mendampingi orang tua ketika berlangsungnya kelas parenting dengan menyiapkan kebutuhan dan kenyamanan yang berkaitan dalam kegiatan ini. Selain itu, sebagai fasilitator Puspaga juga melakukan sosialisasi terkait pelayanan Puspaga Balai RW kepada masyarakat

sekitar untuk menggunakan layanan gratis seperti konseling atau konsultasi yang diturunkan langsung sampai di pusat terkecil Kota Surabaya yakni di Balai RW.

3. Faktor pendukung pelaksanaan Puspaga Balai RW tidak terlepas dari bantuan pihak yang bersangkutan dan sarana prasarana di Balai RW 5 yang membantu berjalannya kegiatan dengan lancar. Meskipun demikian, terdapat hambatan bagi Fasilitator Puspaga dalam melakukan tugasnya seperti kurangnya partisipasi warga, masyarakat yang belum bisa terbuka kepada Fasilitator Puspaga serta kurangnya keinginan masyarakat mempelajari mengenai parenting, pengasuhan anak dan kesehatan reproduksi.

Maka dari itu, perlu diperkuat lagi mengenai pengadaan Puspaga di Balai RW dengan bantuan dari pihak yang bersangkutan melalui sosialisasi dalam kegiatan warga dan adanya undangan untuk mengikuti kegiatan Puspaga. Hal ini dilakukan supaya tergerak partisipasi warga serta dapat meningkatkan pelaksanaan Puspaga Balai RW menjadi lebih baik dari sebelumnya.

## 5. Daftar Pustaka

- Ahadiiana, A. (2021). *Efektivitas Program Parenting Di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Tangerang Selatan*. Jakarta.
- Alvina Dewi Hafzari, Arimurti Kriswibowo. (2023). Policy Output Analysis Pada Pencegahan Kekerasan Anak Dalam Keluarga Melalui Layanan Puspaga Di Surabaya. *JIAP / Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 104-117.
- Aristiana Prihatining Rahayu, Waode Hamsia. (2018). Resiko Kekerasan Dalam Rumah Tangga (KDRT) Pada Pernikahan Usia Anak Di Kawasan Marginal Surabaya (Studi Kasus di Kelurahan Nyamplungan, Paben Cantikan, Surabaya). *Jurnal Anak Usia Dini dan Pendidikan Anak Usia Dini*, 80-92.
- Aulia Nisya Salshabila, Eddy Wahyudi. (2023). Peran Mahasiswa Sebagai Fasilitator Puspaga Dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan Publik Di Balai RW Kelurahan Perak Barat Surabaya. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*, 29-35.
- Diana Rahmawati S. AP., MPA. Azwa Safrina Alya. (2023). Implementasi Puspaga Untuk Mencegah Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Kota Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper*, 210-219.
- Eka Sartika, Siti Urbayatun. (2021). Remaja sehat melalui pelayanan kesehatan berbasis komunitas di tingkat puskesmas. *Community Empowerment*, 1443-1449.
- HIGAU, C. B. (2015). Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Desa Matalibaq Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 1448-1459.
- Ikhwanuddin, M. (2020). Kekerasan Dalam Rumah Tangga (Kdrt) Dan Penanganannya Terhadap Perempuan Dewasa Di Kota Surabaya Tahun 2018 S/D Bulan Juli 2019. *Jurnal Studi Hukum Islam*, 2.
- Nanda Nadhifah, Puji Wulandari Kuncorowati. (2022). Upaya Preventif dan Promotif Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kesengsem dalam Pencegahan Pernikahan Dini di Kabupaten Sleman. *Jurnal Kajian Mahasiswa PPKn*, 123-134.
- Novia Kusumawardani, Pudji Astuti. (2018). Penegakan Hukum Pasal 44 Sampai Dengan Pasal 49 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga Terhadap Anak Di Wilayah Hukum Polrestabes Surabaya. *Jurnal Novum*, 94-102.

- Nurul Khakhimah, Edy Sutrisno, Asropi. (2023). Implementasi Kebijakan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Al Inayah Kabupaten Tangerang (Studi Kasus). *Journal Of Public Policy and Applied Administration*, 52-72.
- Rizka Mardiyanto, Mary Ismowati. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 184-197.
- Rizky Hersya Pratama, Abdul Hakim, Muhammad Shobaruddin. (2015). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2128-2134.