

Peran Mahasiswa Sebagai Fasilitator Puspaga Dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan Publik Di Balai RW Kelurahan Perak Barat Surabaya

Aulia Nisya Salshabila , Eddy Wahyudi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60118
Korespondensi Penulis : aulianisyas@gmail.com

Abstract *This research aims to determine the role of students as Puspaga facilitators in an effort to bring public services closer to the RW Hall, Perak Barat Subdistrict, Surabaya. Puspaga services are a means of learning and counseling for parents in Surabaya to improve their ability to overcome problems related to violence against children, delinquency among children and other problems that exist in the family environment. So Puspaga services are provided at the Perak Barat Village RW Hall, which is one of the innovations of the Surabaya City Government to bring public services closer to the community. This research uses a qualitative approach with descriptive research methods. Data in this research data collection techniques were carried out by means of observation, interviews and taking documentation. The results of the research that has been carried out show that Puspaga Facilitators have been able to provide closer services to the community by providing Puspaga Balai RW services in Perak Barat Subdistrict which include counseling services, socialization and parenting classes.*

Keywords: *Child, Puspaga Facilitator, Puspaga*

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Mahasiswa sebagai Fasilitator Puspaga dalam upaya mendekatkan pelayanan publik di Balai RW Kelurahan Perak Barat Surabaya. Pelayanan Puspaga menjadi sarana pembelajaran dan konseling bagi orang tua di Surabaya untuk meningkatkan kemampuan dalam mengatasi masalah terkait kekerasan terhadap anak, kenakalan pada anak dan masalah lain yang terdapat dalam lingkungan keluarga. Sehingga disediakan pelayanan Puspaga di Balai RW Kelurahan Perak Barat yang menjadi salah satu inovasi Pemerintah Kota Surabaya untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Data dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan pengambilan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ini menunjukkan bahwa Fasilitator Puspaga telah mampu memberikan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat dengan menyediakan layanan Puspaga Balai RW di Kelurahan Perak Barat yang meliputi layanan konseling dan pendampingan psikologis, sosialisasi atau promosi serta parenting.

Kata kunci : Anak, Fasilitator Puspaga, Puspaga

Pendahuluan

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).

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 sistem 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 Perlindungan Anak di Kota Surabaya telah disediakan pelayanan Puspaga Balai RW yaitu salah satunya di Balai RW Perak Barat yang akan menjadi pusat pelayanan publik sesuai dengan permintaan Walikota Surabaya yaitu Eri Cahyadi untuk menurunkan langsung sejumlah dinas untuk mendekatkan pelayanan kepada warga di Balai RW. Dalam hal ini, pemerintah Kota Surabaya menurunkan sejumlah Fasilitator Puspaga untuk menjalankan pelayanan 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 anak maupun orang tua atau keluarga.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan permasalahan dan fokus pada penelitian. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menunjukkan prosedur penilaian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang dan sikap yang diamati. Menurut Koentjaraningrat (1990, h.29), penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat ciri-ciri individu, situasi, gejala atau kelompok tertentu dan/atau untuk mengetahui frekuensi atau sebaran gejala dalam masyarakat. Sehingga data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif ini dianalisis dalam bentuk berupa kata-

kata, gambar atau perilaku dan tidak dituangkan dalam bentuk angka, melainkan dengan memberikan gambaran terkait kondisi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif.

Dalam hal ini untuk mendapatkan jawaban secara rinci dan jelas, maka peneliti menafsirkan data-data yang didapat melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus dalam penelitian ini adalah : (1) Peran Fasilitator Puspaga dalam upaya mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, (2) Upaya Fasilitator Puspaga dalam upaya mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan memberikan pelayanan di seluruh Balai RW Kota Surabaya, salah satunya yaitu Perak Barat Kecamatan Krembangan, Surabaya.

Salah satu pelayanan di Balai RW adalah Puspaga atau Pusat Pembelajaran Keluarga yang bertujuan untuk (1) Meningkatkan dan mendekatkan pelayanan terkait pembelajaran keluarga dan penanganan terhadap permasalahan kekerasan pada perempuan dan anak, (2) Tersedianya Pusat Informasi bagi perempuan dan anak, pusat pelayanan bagi perempuan dan anak korban kekerasan, pusat Pemberdayaan bagi perempuan dan anak, (3) Tersedianya tempat untuk mendapatkan layanan informasi, konsultasi dan konseling bagi anak, orang tua yang bertanggung jawab terhadap anak, (4) Tersedianya layanan gratis bagi keluarga dalam bentuk "One Stop Service" artinya layanan satu pintu keluarga holistic integratif berbasis hak anak. Layanan Puspaga Balai RW ini dapat di akses oleh masyarakat setiap senin – kamis pukul 08.00 - 16.00 dan Jumat pukul 08.00 – 15.00 di Balai RW Perak Barat Kecamatan Krembangan, Surabaya.

1. Peran Volunteer Fasilitator Puspaga Dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan Publik kepada Masyarakat Perak Barat

Puspaga atau Pusat Pembelajaran Keluarga yang berada di Balai RW memberikan layanan konseling atau konsultasi, promosi/sosialisasi, kelas parenting atau bimbingan masyarakat bagi keluarga. Selain itu, fasilitator Puspaga berperan dalam penerimaan aduan, penanganan kasus, pendampingan psikologis, pelaksanaan mediasi, pemberian rujukan untuk permasalahan keluarga ataupun kekerasan terhadap perempuan dan anak di tingkat RW yang akan dibantu oleh banyak pihak yang bersangkutan.

a) Konseling atau Konsultasi

Konseling atau konsultasi ditujukan untuk memberikan dorongan kepada seseorang untuk menyampaikan atau menceritakan permasalahan di kehidupannya dengan metode

interview atau metode lain yang sesuai dengan kondisi seseorang yang sedang memiliki masalah. Dalam pelayanan konseling atau konsultasi, fasilitator Puspaga akan menerima pengaduan atau keluhan dari masyarakat terkait permasalahannya dalam lingkungan keluarganya dan dalam proses konseling dilaksanakan akan selalu didampingi oleh Fasilitator Puspaga Balai RW, yang kemudian fasilitator Puspaga akan melakukan entry pengaduan kasus serta melakukan koordinasi dengan Puspaga DP3APPKB Surabaya, lalu apabila kasus yang dialami oleh klien cukup berat dan membutuhkan pendampingan khusus yang lebih mendalam maka akan dilakukan penjangkauan dan pendampingan psikologis. Dalam hal ini, apabila klien memerlukan pendampingan non-psikologis maka Volunteer Fasilitator Puspaga perlu untuk mengkoordinasikan dengan para ahli Psikolog.

Layanan konseling ini meliputi konseling perkawinan/pranikah, konseling pengasuhan, konseling ayah dan ibu, konseling tumbuh kembang anak, konseling remaja, dan konseling permasalahan KDRT.

b) Kelas Parenting

Setiap keluarga tentunya menginginkan hubungan keluarga yang bahagia dan sejahtera, namun tidak banyak orang tua yang benar-benar paham tentang bagaimana cara menciptakan kenyamanan dan keseimbangan dalam suatu keluarga. Sudarsono (2004:125) mengatakan bahwa keluarga yang bahagia dan utuh adalah idaman bagi setiap pasangan, namun pada realitanya yang terjadi dari masing-masing anggota keluarga tidak dapat menciptakan suasana yang harmonis sehingga apa yang diharapkan tidak sesuai dan sulit mencapai keharmonisan. Dalam hubungan keluarga akan terjadi proses bagaimana untuk mencintai, menyayangi, menghargai, menghormati dan saling berbagai antar sesama anggota keluarga. Orang tua sangat berperan dalam pengasuh dan pembimbing dalam sebuah anggota keluarganya. Orang tua akan menjadi panutan bagi anak-anaknya, secara tidak langsung perilaku dan perkataan yang dilakukan dan dilontarkan oleh orang tua akan menjadi contoh bagi anak-anaknya. Bukan hanya sikap dan perkataan saja, kebiasaan orang tua juga akan menjadi sebuah patokan bagi keberlangsungan hidup anak dengan selalu dilihat, dinilai dan ditiru yang kemudian akan menjadi kebiasaan anak itu juga.

Dari kondisi ini, salah satu kegiatan Program Puspaga dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) yaitu kelas parenting atau bimbingan keluarga. Kelas Parenting termasuk dalam pendidikan orang dewasa, menurut Sudjana (2010, hlm. 45) pendidikan orang dewasa diperuntukkan bagi orang dewasa yang bertujuan agar mereka dapat mengembangkan

kemampuan, pengetahuan, meningkatkan keterampilan dan profesi yang dimiliki, cara-cara baru serta mengubah sikap dan perilaku orang dewasa.

Dalam kegiatan parenting ini, Fasilitator Puspaga berperan dalam memberikan pendampingan terhadap masyarakat khususnya para orang tua dalam kegiatan kelas parenting untuk mengikuti kegiatan kelas parenting. Para orang tua akan diberikan materi memuat tentang pola asuh agar para orang tua memahami karakter pada anaknya, meningkatkan pemahaman orang tua dalam memberikan bimbingan dan asuhan yang baik dan benar, memberikan pencegahan dan perlindungan anak dari tindakan kekerasan.

c) Sosialisasi/Promosi

Perempuan dan anak merupakan kaum yang rentan akan kekerasan ataupun kejahatan dalam permasalahan keluarga ataupun diluar itu, sehingga perlu untuk diberikan perlindungan. Untuk memanfaatkan layanan dari Pemerintah Kota Surabaya ini yang dapat diakses secara gratis, maka masyarakat perlu untuk menerima layanan ini apabila dibutuhkan melalui sosialisasi atau penerimaan brosur.

Melalui pelayanan Puspaga Balai RW, Fasilitator Puspaga melakukan sosialisasi atau promosi kepada masyarakat khususnya para orang tua dan anak. Untuk meningkatkan pemahaman peran keluarga dalam pemenuhan hak kesejahteraan anak, maka sosialisasi atau promosi mengenai layanan Puspaga Balai RW ini perlu dilaksanakan untuk mendorong terwujudnya Kota Layak Anak (KLA). Dalam kegiatan sosialisasi atau promosi ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui layanan ini dan memanfaatkan layanan ini untuk dapat memenuhi hak kesejahteraan anak.

2. Upaya Fasilitator Puspaga dalam upaya mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

a) Konseling atau Konsultasi

Fasilitator Puspaga Balai RW akan berada di balai RW dari pagi hingga sore, yaitu Senin sampai Kamis pukul 08.00-16.00, Jumat pukul 08.00-15.00. Di Kelurahan Perak Barat, Fasilitator Puspaga akan membuka layanan konseling atau konsultasi terkait permasalahan keluarga. Dalam pelayanan konseling ini, apabila terjadi permasalahan terkait pola asuh anak, maka Fasilitator Puspaga akan melakukan pendataan dan melakukan identifikasi terlebih dahulu terkait masalah yang dialami, kemudian akan dilakukan analisis untuk mendapatkan tindak lanjut yang mana nantinya akan menghasilkan sebuah rujukan yang tepat sesuai kebutuhan klien. Hal ini akan terus didampingi dan terus dipantau oleh Fasilitator Puspaga.

b) Kelas Parenting

Kelas parenting diselenggarakan setiap hari Selasa pukul 15.00-selesai melalui zoom dan dilaksanakan di tiap Balai RW. Di Perak Barat penduduknya cukup padat dan terdapat beberapa keluarga yang memiliki anak stunting. Hal ini merupakan sasaran Fasilitator Puspaga untuk mengedukasi para orang tua yang memiliki anak stunting untuk bisa mengikuti kelas parenting ini, karena kelas parenting ini memiliki banyak terhadap pemahaman orang tua terkait tumbuh kembang anak.



Gambar 1. Kelas Parenting

Sebagai Fasilitator Puspaga, dalam kelas parenting ini mendampingi berlangsungnya kegiatan. Fasilitator Puspaga akan menyiapkan tempat duduk dan proyektor untuk dapat di tonton oleh para orang tua dengan nyaman. Para fasilitator Puspaga juga akan membantu para orang tua untuk melakukan pengisian absensi yang disediakan oleh Puspaga Mitra DP3APPKB. Di kegiatan ini orang tua dapat sharing terkait apa yang dirasakan kepada anaknya kepada pemateri dan akan dibantu untuk mendapatkan solusi dari ahlinya.

c) Sosialisasi/Promosi

Dalam upaya mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, Fasilitator Puspaga melakukan sosialisasi atau promosi kepada Ibu-Ibu setempat dan ke beberapa warga dengan menyebarkan brosur terkait pelayanan Puspaga Balai RW.



Gambar 2. Sosialisasi

Fasilitator Puspaga menyiapkan beberapa lembar brosur untuk dibagikan kepada warga sekitar. Sosialisasi ini bertujuan untuk para warga supaya memanfaatkan layanan gratis Puspaga Balai RW dengan bisa mengikuti kelas parenting guna membantu pemahaman orang tua terkait tumbuh kembang dan pengasuhan anak.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Peran Fasilitator Puspaga dalam upaya mendekatkan Pelayanan Publik kepada masyarakat di Perak Barat yaitu melalui pelayanan Puspaga Balai RW dengan melakukan layanan konseling atau konsultasi, sosialisasi atau promosi dan Kelas Parenting bagi para orang tua.
2. Upaya Volunteer Fasilitator Puspaga dalam mendekatkan Pelayanan Publik kepada masyarakat Perak Barat adalah dengan melakukan pendampingan atas berlangsungnya kegiatan Kelas Parenting dengan menyiapkan kebutuhan terkait kenyamanan dalam memahami materi. Selain itu, Fasilitator Puspaga Balai RW (Taufiq Ramadhan, 2022) Perak Barat juga melakukan sosialisasi terkait pelayanan Puspaga Balai RW kepada warga sekitar untuk dapat memanfaatkan layanan yang diturunkan sampai ke Balai RW oleh Pemerintah Kota Surabaya yang dapat diakses secara gratis oleh Warga Kota Surabaya.

Daftar Pustaka

- Ahadiana, A. (2021). *Efektivitas Program Parenting di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Tangerang Selatan*. Jakarta: Instusional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Casiavera, F. B. (2022). Peran Puspaga dalam Pencegahan Kekerasan pada Anak. *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga dan Pendidikan)*, 181-184.
- Fazirah, E. N. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga). *Universitas Islam Malang Institutional Repository*, 2-4.
- Ita Ulumiyah, A. J. (2013). Peran Pemerintah Desa dalam Memberdayakan Masyarakat Desa. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 892-893.
- Lasmini, B. S. (2022). Konsep dan Tahapan Pembentukan Program Parenting. *Jurnal Multidisipliner Kapalamada*, 276-278.
- Surabaya, D. (2023, Oktober Friday). *Visi dan Misi DP3APPKB Surabaya*. Retrieved from DP3APPKB Surabaya: <https://dp3appkb.surabaya.go.id/visi-misi/>
- Taufiq Ramadhan, N. D. (2022). Efektivitas Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) dalam Pencegahan Kasus Kekerasan pada Anak di Tangerang Selatan. *SAHAJA Journal Sharia And Humanities*, 116-118.
- Kota Surabaya. 2011. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Anak. Pemerintah Kota Surabaya. Surabaya