

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI LAYANAN KONSELING PADA
PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA) DI KELURAHAN
AIRLANGGA**

¹Wiwik Dwi Prihatin,
²Wiwik Prihartanti,
³Erlyna Hidyantari,
⁴Siti Lailatus Sofiyah,
⁵Mahardani Febrihapsari

Universitas WR Supratman

¹²wiwik.pri@gmail.com, ³rlyna.hidyantari@gmail.com, ⁴lailatus.sofie@gmail.com,
⁵mahardanifebrihapsari@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian membahas pentingnya Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) adalah lembaga pemerintahan yang menyediakan layanan konseling untuk membantu para orang tua dalam meningkatkan kualitas ketahanan keluarga. Puspaga merupakan suatu ikhtiah mencegah terjadinya kekerasan dalam keluarga, mendidikan anak, mengasuh dan melindungi hak-hak anak, mengembangkan bakat dan minat anak, mencegah perkawinan usia dini. Selain itu Puspaga berupaya memberikan layanan konsultasi pendidikan karakter kepada anak-anak, memberi layanan konseling pada remaja dalam mempersiapkan pernikahan, dan memberikan layanan konseling pada keluarga baru. Penelitian bertujuan untuk memahami proses pelayanan administrasi konseling, pusat pembelajaran keluarga dan menjelaskan kualitas pelayanan administrasi pusat konseling di Kelurahan Airlangga. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Penelitian menghasilkan bahwa pelayanan untuk masyarakat sebagai konseling Puspaga di Kelurahan Airlangga: 1] Puspaga sebagai sarana sosialisasi pola asuh anak; 2] Puspaga sebagai tempat pembelajaran keluarga; 3] Puspaga sebagai tempat pemberdayaan perempuan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Puspaga memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kemajuan keluarga dan masyarakat dengan menawarkan layanan pendidikan dan komunikasi yang efektif. Keberadaan Puspaga sangat membantu orang tua dalam mengasah keterampilan pengasuhan, memperdalam pemahaman tentang pendidikan anak, dan mempererat hubungan keluarga. Puspaga berperan dalam menciptakan lingkungan keluarga yang lebih sehat dan harmonis, serta membangun komunitas yang lebih sehat.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; Layanan konseling, Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga)

ABSTRACT

This study discusses the importance of the Family Learning Center (Puspaga) is a government institution that provides counseling services to help parents improve the quality of family resilience. Puspaga is an effort to prevent violence in the family, educate children, care for and protect children's rights, develop children's talents and interests, prevent early marriage. In addition, Puspaga strives to provide character education consultation services to children, provide counseling services to teenagers in preparing for marriage, and provide counseling services to new families. This study aims to understand the process of counseling administration services, family learning centers and explain the quality of counseling center administration services in Airlangga Village. This research method uses a qualitative

approach, with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and document analysis. This study resulted in the following services for the community as Puspaga counseling in Airlangga Village: 1] Puspaga as a means of socializing child care patterns; 2] Puspaga as a place for family learning; 3] Puspaga as a place for women's empowerment. This study concludes that Puspaga has a very important role in supporting the progress of families and communities by offering effective education and communication services. The existence of Puspaga greatly helps parents in honing parenting skills, deepening understanding of children's education, and strengthening family relationships. Puspaga plays a role in creating a healthier and more harmonious family environment, as well as building a healthier community.

Keywords: *Service quality; Counseling services, Family Learning Center (Puspaga)*

PENDAHULUAN

Maraknya kekerasan terhadap anak belakangan ini menjadi masalah yang serius dan memerlukan adanya penanganan serius dari berbagai pihak. Permasalahan kekerasan anak tidak hanya menjadi tanggungjawab keluarga, pemerintah Surabaya juga punya tanggungjawab. Dalam upaya pencegahan kekerasan terhadap anak, pemerintah Kota Surabaya mengimplementasikan layanan konseling program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga), dimana program ini memiliki tujuan yang terarah dan didukung oleh tenaga ahli. Namun meskipun program ini sudah dipraktikkan, masih ada hambatan dalam menjangkau seluruh target kelompok serta menyesuaikan diri dengan perubahan di masyarakat. Fenomena ini terjadi di masyarakat yang berada di RW 2 Kelurahan Airlangga, Kecamatan Gubeng Surabaya.

Pemerintah Kota Surabaya membentuk layanan konseling puspaga Kota Surabaya pada tanggal 9 Januari 2017 dan secara administrasi pelayanan konseling puspaga berpusat di lantai II eks gedung Siola. Secara organisasi layanan konseling puspaga berada dibawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB). Layanan administrasi konseling puspaga kota Surabaya sebagai manifestasi kepedulian pemerintah kota Surabaya dalam meningkatkan kehidupan keluarga dan ketahanan keluarga melalui

program pendidikan/pengasuhan, pembelajaran keterampilan orang tua, perlindungan anak, serta kemampuan meningkatkan partisipasi anak dalam keluarga dan penyelenggaraan program konseling bagi anak dan keluarga (Salshabila & Wahyudi, 2023).

Mengasuh anak dengan benar merupakan salah satu tanggung jawab penting dalam membentuk masa depan yang bertanggung jawab bagi mereka. Dalam konteks ini, peran perempuan dalam keluarga, terutama jika anak atau istri menjadi korban, sering kali diabaikan. Undang-Undang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga (PKDRT) adalah upaya pemerintah untuk melindungi hak-hak perempuan yang sering kali terpinggirkan, terutama ketika mereka mengalami kekerasan dalam rumah tangga akibat pemahaman yang salah terkait agama dan budaya (Rahmawati & Alya, 2023).

Keberadaan pusat layanan konseling puspaga Kota Surabaya, merupakan pelaksanaan dari amanah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Perempuan (*Convention on the Elimination of all Forms Discrimination Against Women*) dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.

Evaluasi Program Puspaga Dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Anak Di

DP3APPKB Surabaya ditinjau dari studi kasus layanan konseling. Puspaga merupakan platform edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga dengan menyediakan layanan dari ahli profesional seperti konselor, psikolog, atau individu yang memiliki latar belakang dalam profesi terkait. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 338.496 insiden kekerasan terhadap perempuan yang melibatkan berbagai bentuk penyalahgunaan oleh anggota keluarga atau individu yang dikenal.

Keberadaan pusat layanan konseling keluarga (Puspaga) juga dibentuk di balai RW untuk mempermudah pelayanan bagi semua masyarakat Surabaya. Pada tahun 2023 layanan pusat konseling puspaga mencapai 487 titik se-Kota Surabaya, sedangkan jumlah RW di Surabaya berjumlah 1.360 RW yang tersebar di 31 Kecamatan. Kecamatan Gubeng mempunyai pusat layanan konseling keluarga puspaga paling banyak daripada kecamatan lainnya. Kecamatan Gubeng pusat layanan konseling keluarga puspaga mencapai 26 titik semuanya berada di balai RW, sedangkan jumlah RW di Kecamatan Gubeng mencapai 52 RW. Dari 26 titik pusat layanan konseling keluarga puspaga, di Kelurahan Airlangga berjumlah 3 titik pusat layanan konseling keluarga puspaga.

Banyaknya pusat layanan konseling keluarga puspaga yang ada di Kecamatan Gubeng, Kelurahan Airlangga pada tahun 2023, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan pusat konseling keluarga puspaga. Beberapa pertimbangan dalam melakukan penelitian diantaranya, jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Gubeng 133.804. Secara administrasi pemerintahan Kecamatan Gubeng terbagi menjadi 6 kelurahan, 52 Rukun Warga (RW) dan 422 Rukun Tetangga (RT). Secara sosiologis masyarakat yang ada di Kelurahan Airlangga merupakan masyarakat berpendidikan tinggi, dan masyarakatnya yang sangat kompleks, bila dibandingkan

dengan penduduk yang ada di kelurahan lainnya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti berusaha merumuskan masalah yang ingin diteliti, hal tersebut dilakukan untuk mempermudah bagi peneliti untuk melaksanakan pengumpulan data, menganalisa data, dan menyajikan hasil analisa data, maka dari itu peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini terkait dengan pelayanan administrasi konseling pusat pembelajaran keluarga (puspaga) kelurahan Airlangga. Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti teliti, maka penelitian yang peneliti lakukan bertujuan untuk memahami proses pelayanan administrasi konseling, pusat pembelajaran keluarga (puspaga) Kelurahan Airlangga.

TINJAUAN PUSTAKA PELAYANAN PUBLIK

Secara normatif pelayanan publik menurut Undang-Undang nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik, dalam pasal 1 ayat 1 mendefinisikan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. AG. Subarsono memberikan pengertian pelayanan publik, seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto (2005:141) Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Ahmad dkk dalam Zaenal Mukarrom (2019) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa

penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh organisasi publik yakni pemerintah. Sedangkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar 16 yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Zainal Mukarrom pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Sinambela, 2010).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006) menjelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Makna melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan

orang, mengiyakan, menerima, menggunakan

Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001: 51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

KONSELING

Konseling menurut pendapat Walgito adalah “Bantuan yang diberikan kepada individu dalam memecahkan masalah kehidupannya dengan wawancara dan dengan cara yang sesuai dengan keadaan yang dihadapi individu untuk mencapai kesejahteraan hidupnya” (Walgito, 2010). Pendapat tersebut, bisa dipahami adanya bantuan secara sukarela yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam upaya memecahkan masalah kehidupan secara umum, tidak dibatasi oleh salah satu permasalahan tertentu, oleh sebab itu permasalahan yang terjadi bisa permasalahan ekonomi, permasalahan kekerasan dalam keluarga, permasalahan kenakalan anak, dan permasalahan

persiapan pernikahan, sehingga dalam kehidupan sehari-hari bisa mencapai kesejahteraan.

Seseorang yang memberi bantuan secara sukarela disebut dengan konselor dan yang menerima bantuan disebut konseli. Bantuan secara tatap muka antar konselor dan konseli seperti yang diungkapkan *American School Counselor Association (ASCA)* dalam Syamsu Yusuf, berpendapat bahwa konseling adalah "hubungan tatap muka yang bersifat rahasia, penuh dengan sikap penerimaan dan pemberian kesempatan dari konselor kepada konseli, konselor menggunakan pengetahuan dan keterampilannya untuk membantu konselinya dalam mengatasi masalah-masalahnya (Yusuf & Nurihsan, 2006).

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Shertzer dan Stone bahwa yang dimaksud dengan konseling, adalah upaya membantu individu melalui proses interaksi yang bersifat pribadi antara konselor dan konseling agar konseling mampu memahami diri dan lingkungannya, mampu membuat keputusan dan menentukan tujuan berdasarkan nilai yang diyakininya sehingga konseling merasa bahagia dan efektif perilakunya. Beberapa pendapat di atas, tidak ada satupun pendapat yang menyatakan keterlibatan lembaga pemerintah atau organisasi masyarakat sebagai pelaksana konseling, semua pendapat hanya bantuan bersifat individu tanpa adanya lembaga pemerintahan atau organisasi masyarakat yang terlibat. Pengertian konseling menurut Robinson dalam Syamsu Yusuf merujuk pada interaksi antara dua individu di mana salah satunya, yaitu klien, dibimbing untuk meningkatkan kemampuannya dalam beradaptasi secara efektif terhadap dirinya sendiri dan lingkungannya. Interaksi konseling ini mencakup berbagai metode seperti wawancara untuk pertukaran informasi, pembelajaran, pengembangan kematangan, bimbingan dalam pengambilan keputusan, dan upaya penyembuhan (Nurihsan, 2006).

Menurut ASCA (American School Counselor Association) konseling adalah pertemuan tatap muka yang dilandasi kerahasiaan, penerimaan, dan pemberian kesempatan bagi klien oleh konselor. Konselor menggunakan pengetahuan dan keterampilannya untuk membantu klien mengatasi masalahnya. Syamsu Yusuf (2008: 9) menggambarkan konseling sebagai sebuah interaksi yang bersifat mendukung, di mana bantuan diberikan dengan tujuan membantu individu tumbuh sesuai dengan pilihannya sendiri, menyelesaikan masalah yang dihadapi, dan mengatasi krisis dalam kehidupannya. Tugas konselor adalah menciptakan kondisi yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan klien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang kerap diimplementasikan oleh para peneliti dalam bidang ilmu sosial. Dalam penelitian ini, peneliti membuat gambaran yang kompleks, meneliti kata-kata, laporan rinci dari pandangan informan, dan melakukan studi pada situasi yang alami (Creswell, 2013). Tujuannya adalah mencoba memahami dan menggali pandangan serta pengalaman mereka untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan (Have, 2004). Masyarakat yang melakukan konseling melalui Puspaga tidak hanya menjadi subyek penelitian tetapi juga menjadi informan yang sangat penting selama proses penelitian. Data diperoleh dari informan ini, yang pada akhirnya membentuk temuan dan analisis penelitian. Pentingnya mengidentifikasi jenis informan yang dapat memberikan "pengetahuan orang dalam" tentang domain penelitian tidak dapat diabaikan. (Yablonsky, 1996).

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui 3 cara. Pertama, pengamatan dengan melibatkan peneliti dalam aktivitasnya dengan cara berpartisipasi. Kedua, wawancara mendalam dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang didasarkan pada percakapan intensif dengan informan. Ketiga, dokumen dalam konteks penelitian ini mencakup segala bentuk catatan tertulis atau tercetak yang berfungsi untuk mengumpulkan data atau informasi, baik berupa laporan penelitian terdahulu, artikel jurnal, buku, surat, catatan lapangan, serta dokumen resmi seperti peraturan atau undang-undang.

PEMBAHASAN

Pelayanan Untuk Masyarakat Sebagai Konseling Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Di Kelurahan Airlangga

Kelurahan Airlangga merupakan salah satu area administratif di Kota Surabaya, Jawa Timur. Berada di bawah naungan Kecamatan Gubeng, Kelurahan Airlangga memainkan peran penting dalam menyediakan layanan publik dan mendukung kehidupan sehari-hari masyarakatnya. Lingkungan ini dikenal dengan tingkat kepadatan yang tinggi, dengan banyaknya pemukiman, institusi pendidikan, serta berbagai pusat usaha kecil yang tumbuh di sekitarnya.

Kelurahan Airlangga juga dilengkapi dengan beragam fasilitas umum, seperti balai warga, taman, dan area bermain anak. Selain itu, akses ke layanan kesehatan, pendidikan, dan transportasi cukup mudah dari wilayah ini, menjadikannya tempat yang nyaman bagi warganya. Secara keseluruhan, Kelurahan Airlangga mencerminkan kehidupan perkotaan di Surabaya, dengan komunitas yang beragam dan kegiatan ekonomi yang

terus berkembang. Kelurahan Airlangga, yang berada di Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, terdiri dari 8 Rukun Warga (RW) dan 72 Rukun Tetangga (RT). Jumlah RW dan RT ini merupakan elemen penting dalam struktur administratif wilayah tersebut, berfungsi untuk memudahkan penyelenggaraan layanan dan koordinasi di tingkat komunitas.

1. Puspaga sebagai Sarana Sosialisasi Pola Asuh Anak

Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) memiliki peran signifikan sebagai media sosialisasi pola asuh anak yang tepat di tengah masyarakat. Puspaga hadir untuk mendukung orang tua dalam memahami dan menerapkan metode pengasuhan yang sejalan dengan perkembangan anak, sehingga dapat tercipta lingkungan yang mendukung pertumbuhan mereka secara optimal (Husniyah, 2019).

Melalui beragam program edukatif dan pelatihan, Puspaga menyediakan panduan praktis terkait berbagai aspek pola asuh, mulai dari cara menjalin komunikasi yang efektif dengan anak hingga strategi menghadapi tantangan perilaku anak. Dengan memperkenalkan pendekatan pengasuhan yang didasarkan pada penelitian dan pengalaman nyata, Puspaga berusaha meningkatkan kesadaran orang tua tentang pentingnya peran mereka dalam membentuk karakter dan masa depan anak. Program ini juga dilakukan untuk pencegahan dan antisipasi agar orang tua tidak melakukan kekerasan terhadap anak. Kasih sayang dan bimbingan keluarga sangat membantu anak untuk mengembangkan potensi yang dimiliki oleh anak” (Anggraini & Puspaningtyas, 2023).

Selain itu, Puspaga juga berfungsi sebagai tempat bagi orang tua untuk berkumpul dan berbagi pengalaman serta pengetahuan, menciptakan komunitas yang saling mendukung dalam menjalankan peran sebagai pendidik utama bagi anak-anak mereka. Oleh karena itu, Puspaga tidak hanya bertindak sebagai pusat

informasi, tetapi juga sebagai sarana bagi orang tua untuk belajar dan berkembang bersama dalam menciptakan pola asuh yang positif dan efektif (Larasati & Radjikan, 2023). Seperti kutipan dari hasil wawancara dengan Bunga berikut ini:

“Sangat bermanfaat untuk pola asuh kepada anak-anak. Diberikan sosialisasi, arahan dan solusi dilakukan layanan puspaga serap hari Selasa dan Kamis selama 1 jam sampai 1,5 jam di Balai RW. Bisa membantu mengatasi kesulitan dan berbagai masalah. Baik kalau ada keluhan didengarkan. Biasanya ada yang menceritakan masalah memberi arahan solusi problem. Senang sekali sangat bermanfaat” (Wawancara, Bunga, Pr, 60 thn, 06/06/2024).

Pola asuh untuk anak-anak sangat terbantu dengan adanya layanan ini. Sosialisasi, arahan, dan solusi diberikan melalui layanan Puspaga yang diadakan setiap hari Selasa dan Kamis selama satu hingga satu setengah jam di Balai RW 02 Kelurahan Airlangga. Layanan ini sangat membantu dalam mengatasi berbagai kesulitan dan masalah yang dihadapi. Jika ada keluhan, biasanya didengar dengan baik. Biasanya ada orang yang berbagi masalah mereka dan diberikan arahan serta solusi untuk mengatasinya. Hal ini sangat menyenangkan dan bermanfaat. Hal senada juga disampaikan oleh Wahyu. Ia berpendapat sebagaimana kutipan di bawah ini:

“Puspaga bermanfaat karena tambah wawasan, kita datang ke Balai RW 02 mendengarkan dan tanya jawab. Kegiatan ini seminggu 2 kali hari Selasa dan Kamis di Balai RW. Konsultasi masalah keluarga, pendidikan anak, pola asuh anak dan balita. Mendengarkan melalui proyektor dan zoom. Senang dan bermanfaat bagi keluarga” (Wawancara, Wahyu, Pr, 54 thn, 09/07/2024).

Wahyu menjelaskan bahwa puspaga sangat bermanfaat karena menambah pengetahuan. Masyarakat setempat datang ke Balai RW 02 untuk mendengarkan dan berpartisipasi dalam sesi tanya jawab. Kegiatan ini diadakan dua kali seminggu, setiap hari Selasa dan Kamis, di Balai RW. Fokusnya adalah pada konsultasi terkait masalah keluarga, pendidikan anak, serta pola asuh untuk anak-anak dan balita. Materi disampaikan melalui proyektor dan Zoom. Sangat menyenangkan dan memberikan manfaat besar bagi keluarga. Begitu juga dengan yang disampaikan dalam penelitian sebelumnya yang membahas tentang kemanfaatan program puspaga bagi masyarakat (Prasetijowati et al., 2024).

Kebijakan pemerintah dalam penanganan berbagai masalah yang bermuasal dari lingkungan terkecil yakni keluarga. Penanganan kesehatan keluarga, pencegahan dan penanganan stunting bagi balita, agar tidak rentan terjadinya kasus-kasus stunting. Selain itu, pola pengasuhan anak oleh keluarga menjadi sangat penting untuk diperhatikan keluarga (Widiyarta, 2017)

“Senang dan bermanfaat, sangat bermanfaat. Contoh masalah remaja dan balita. Masyarakat senang yang tadinya salah faham menjadi faham tentang pentingnya Puspaga. Sering dalam 2 kali dalam seminggu yang bermanfaat bagi keluarga dan anak. Yang perlu supaya memahami permasalahan anak dan remaja di lingkungan dan keluarga serta solusinya” (Wawancara, Wahyu, Pr, 54 thn, 09/07/2024).

Sangat menyenangkan dan bermanfaat. Banyak manfaat yang diperoleh, terutama dalam hal masalah remaja dan balita. Masyarakat merasa puas, yang awalnya kurang mengerti kini menjadi paham akan pentingnya Puspaga. Dua kali dalam seminggu, mereka mendapatkan pengetahuan yang berguna

bagi keluarga dan anak-anak. Ini penting untuk meningkatkan kesadaran mengenai peran remaja di lingkungan keluarga serta cara mengatasi berbagai masalah yang muncul.

“Iya bermanfaat, membuat keluarga bahagia dan mendidik anak dengan baik dan benar. Zoom tanya jawab, Selasa dan Kamis jam 15 Sore, 1 jam di Balai RW 02. Tentang keluarga dan warga sekitar. Kegiatan Puspaga ini bagus dan menambah ilmu. Baik dan berguna untuk kita dan masyarakat. Senang sangat bermanfaat. Bagus menambah pengetahuan yang sangat bermanfaat” (Wawancara, Eny, Pr, 54 thn, 09/07/2024).

Eny menjelaskan bahwa Puspaga sangat bermanfaat, membuat keluarga menjadi lebih bahagia dan membantu mendidik anak dengan cara yang tepat. Kegiatan Zoom untuk tanya jawab diadakan setiap hari Selasa dan Kamis pukul 15.00 sore selama satu jam di Balai RW 02, membahas topik seputar keluarga dan warga sekitar. Program Puspaga ini sangat baik dan menambah wawasan. Sangat berguna bagi kita dan masyarakat. Senang sekali, karena program ini sangat membantu dan bermanfaat, terutama dalam memperluas pengetahuan.

2. Puspaga sebagai Tempat Pembelajaran Keluarga

Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) merupakan sebuah program yang bertujuan untuk mendukung pengembangan keluarga melalui berbagai kegiatan edukatif dan konseling. Sebagai pusat pendidikan bagi keluarga, Puspaga fokus pada peningkatan kualitas hubungan antar anggota keluarga serta memberikan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengatasi tantangan dalam kehidupan sehari-hari (Salshabila & Wahyudi, 2023).

Puspaga menawarkan berbagai program seperti pelatihan pengasuhan

anak, manajemen konflik dalam keluarga, dan pengembangan komunikasi yang efektif di antara anggota keluarga. Dengan pendekatan yang komprehensif dan disesuaikan dengan kebutuhan khusus setiap keluarga, Puspaga menyediakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan bersama seluruh anggota keluarga. Selain itu, Puspaga juga berfungsi sebagai pusat informasi yang memberikan akses bagi keluarga ke berbagai sumber daya dan layanan yang dapat membantu mereka menjaga kesejahteraan keluarga.

Puspaga tidak hanya berperan sebagai tempat belajar, tetapi juga sebagai komunitas yang mendukung penguatan fungsi keluarga (Mauludin & Muljanto, 2024; Syephiana & Widiyatno, 2023).

“Bagus dan sangat membantu, ya ada pengetahuan yang saya bisa belajar dan mengerti tentang pembelajaran keluarga. Dampaknya sangat positif, sering saya dapat pengalaman dan hal-hal baru, lebih mengerti dan memahami pembelajaran keluarga. Kegiatan Puspaga ini perlu sekali karena saya ingin tahu dan belajar” (Wawancara, Bunga, Pr, 60 thn, 06/06/2024).

Sangat bermanfaat dan membantu, karena Bunga memperoleh pengetahuan baru tentang pembelajaran keluarga. Pengalaman ini memberikan dampak positif, saya sering mendapatkan wawasan dan hal-hal baru yang membuat saya lebih memahami konsep pembelajaran keluarga. Kegiatan Puspaga ini sangat diperlukan, karena saya ingin memperluas pengetahuan dan pembelajaran. Selain Bunga, Yeny juga memperkuat bahwa puspaga membantu keluarga menjadi hasmanis, seperti kutipannya di bawah ini:

“Sangat bagus, karena dijalankan oleh psikolog yang terlatih dan berkualitas. Ini bermanfaat karena ada pengetahuan mengenai pola asuh dan tumbuh kembang anak. Tentu ini sangat membantu. Kegiatan ini

sangat sering dilakukan kudang lebih 40 kali. Sehingga ada pemahaman dan pengetahuan atas materi yang diberikan. Keluarga menjadi harmonis. Puspaga ini sangat diperlukan sekali, sebagai tempat pembelajaran untuk meningkatkan kualitas kehidupan keluarga” (Wawancara, Yeny, Pr, 41 thn, 10/06/2024).

Yeny menilai kegiatan puspaga ini sangat baik, karena dikelola oleh psikolog yang berpengalaman dan berkualitas. Ini sangat bermanfaat karena memberikan wawasan mengenai pola asuh dan perkembangan anak. Tentu saja, ini sangat membantu. Kegiatan ini sering dilakukan, sekitar 40 kali, sehingga materi yang diberikan dapat dipahami dengan baik. Akibatnya, keharmonisan keluarga meningkat. Puspaga sangat dibutuhkan sebagai tempat untuk belajar dan meningkatkan kualitas kehidupan keluarga.

3. Puspaga sebagai Tempat Pemberdayaan Perempuan

Puspaga sebagai tempat pemberdayaan perempuan untuk menguatkan keluarga. Pusat pembelajaran keluarga (Puspaga) berperan sebagai platform penting untuk pemberdayaan perempuan dalam lingkup keluarga dan masyarakat. Melalui berbagai program pendidikan dan pelatihan, Puspaga membantu perempuan mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan untuk menghadapi berbagai tantangan dalam kehidupan sehari-hari.

Puspaga menawarkan pelatihan yang difokuskan pada peningkatan kemampuan dalam pengasuhan anak, manajemen rumah tangga, dan pengembangan pribadi, sehingga perempuan dapat berperan aktif dalam menciptakan keluarga yang kuat dan harmonis. Selain itu, Puspaga juga menyediakan dukungan psikologis dan sosial untuk membantu perempuan menjadi lebih percaya diri dan mandiri dalam

menjalankan peran mereka di dalam keluarga dan masyarakat (Salsabilla & Wahyudi, 2023).

Pendekatan yang inklusif dan berbasis kebutuhan nyata, Puspaga tidak hanya mendukung pemberdayaan perempuan, tetapi juga menciptakan lingkungan yang memajukan perempuan secara menyeluruh, baik dalam aspek pribadi, keluarga, maupun komunitas.

“Pelayanan sangat bagus atau baik. Tentu sangat bermanfaat sekali. Meningkatkan pemahaman pola asuh dan manfaatnya adalah pengetahuan tentang anak yang benar dan mengikuti perkembangan jaman. Proses ini adalah warga masyarakat ke Puspaga di Balai RW. Kemudian mengisi buku tamu dan tanda tangan. Kegiatan ini dilakukan 2 kali seminggu Selasa dan Kamis. Yang di konsultasikan adalah permasalahan keluarga dan cara menasehati anak yang benar. Prosedurnya menyertakan KK mengisi informasi dan formulir. melakukan pemantauan evaluasi atas layanan puspaga Kota Surabaya di koordinasikan atas pelaksanaan puspaga Balai RW. Perasaannya sangat senang. Kualitasnya bagus. Pengetahuannya adalah tentang pendidikan arak menasehati anak dengan baik. Beliau memberi pemahaman, wawasan serta pengetahuan pada masyarakat” (Wawancara, Selfia, Pr, 51 thn, 11/07/2024).

Pelayanan yang diberikan sangat baik dan tentu saja sangat bermanfaat. Program ini membantu meningkatkan pemahaman tentang pola asuh yang tepat serta memberikan pengetahuan mengenai perkembangan anak yang sesuai dengan zaman. Proses ini melibatkan warga yang datang ke Puspaga di Balai RW, dimana mereka mengisi buku tamu dan menandatangani daftar hadir. Kegiatan ini dilaksanakan dua kali seminggu, pada hari Selasa dan Kamis, dengan fokus pada konsultasi mengenai masalah keluarga dan

cara yang tepat untuk menasehati anak. Prosedurnya mencakup penyertaan Kartu Keluarga (KK) serta pengisian informasi dan formulir. Evaluasi dan pemantauan layanan Puspaga Kota Surabaya dilakukan melalui koordinasi dengan pelaksanaan Puspaga di Balai RW. Perasaan yang dirasakan sangat menyenangkan, dengan kualitas layanan yang baik. Pengetahuan yang diberikan meliputi pendidikan tentang cara menasehati anak dengan benar. Puspaga memberikan pemahaman, wawasan, dan pengetahuan yang berharga bagi masyarakat.

“Alhamdulillah berjalan rutin, ada yang mengikuti tapi masih kurang banyak Lumayan bermanfaat, bisa di praktekan di kehidupan sehari-hari dalam keluarga dan masyarakat. Ada yang mengikuti zoom dengan pembicara langsung jam sore hari. Setiap hari Selasa dan Kamis, Jam 15.00 tempat di Balai RW. Permasalahan mengenai mendidik anak yang murni masuk urusan remaja. Kita mencari solusi masalah atau bertanya, pembicara yang memberi solusi dan menjawabnya. Kita mempraktekan saran dan solusi dari pembicara. Puspaga ini sangat membantu dan menambah wawasan” (Wawancara, Wulan, Pr, 38 thn, 10/07/2024).

Kegiatan ini berjalan secara rutin, meskipun masih ada yang berpartisipasi tetapi jumlahnya belum maksimal. Program ini cukup bermanfaat dan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, baik di dalam keluarga maupun di masyarakat. Beberapa peserta mengikuti sesi Zoom dengan pembicara langsung di sore hari. Kegiatan ini diadakan setiap hari Selasa dan Kamis pukul 15.00 di Balai RW. Topik yang dibahas terutama mengenai pendidikan anak, khususnya terkait masalah remaja. Wulan dan temannya mencari solusi atau mengajukan pertanyaan, dan pembicara memberikan solusi serta jawaban. Mereka kemudian menerapkan saran dan solusi yang diberikan oleh pembicara. Puspaga ini

sangat membantu dan memperluas wawasan.

Tantri juga berpendapat bahwa kegiatan puspaga juga sebagai pusat pemberdayaan perempuan di lingkungan setempat. Saling memberikan bantuan untuk saling menambahkan wawasan perempuan, khususnya perempuan di lingkungannya. Berikut kutipan yang disampaikan oleh Tantri terkait puspaga yang rutin dilakukan dua kali dalam seminggu.

“Keterampilan dan pengetahuan untuk membantu orang dalam permasalahan. Sangat baik, sering, menambah ilmu pengetahuan, wawasan. Tingkatkan rasa berdaya, harapan dan kelakuan positif. Lebih menghargai dan mendukung potensi dari masing keluarga anak. Masih diperlakukan. Untuk melatih potensi diri menambah ilmu” (Wawancara, Tantri, Pr, 55 thn, 11/07/2024).

Kemampuan dan pengetahuan yang diperoleh sangat bermanfaat dalam membantu orang lain menghadapi berbagai masalah. Program ini sangat baik dan sering dilakukan, sehingga menambah wawasan serta pengetahuan. Hal ini meningkatkan rasa percaya diri, harapan, dan perilaku positif. Selain itu, program ini juga mendorong penghargaan dan dukungan terhadap potensi yang dimiliki setiap anggota keluarga. Kegiatan semacam ini masih diperlukan untuk mengasah potensi diri dan memperkaya ilmu.

SIMPULAN DAN SARAN

Keberadaan Puspaga memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat, terutama dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan orang tua dalam mendidik anak. Sebagai pusat edukasi dan komunikasi, Puspaga memainkan peran penting dalam memperkuat hubungan keluarga dan komunitas melalui bimbingan dan dukungan yang disediakan. Puspaga

membantu menciptakan lingkungan yang lebih harmonis dan terinformasi, di mana orang tua dapat mengatasi tantangan pengasuhan dengan lebih percaya diri dan efektif. Puspaga ini menjadi lebih baik lagi jika diterapkan oleh ibu-ibu muda yang membutuhkan dan masih dalam usia produktif, bukan hanya para ibu-ibu lansia yang hadir dalam kegiatan puspaga di RW 02.

Puspaga memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kemajuan keluarga dan masyarakat dengan menawarkan layanan pendidikan dan komunikasi yang efektif. Keberadaan Puspaga sangat berharga karena membantu orang tua dalam mengasah keterampilan pengasuhan, memperdalam pemahaman tentang pendidikan anak, dan mempererat hubungan keluarga. Melalui panduan dan dukungan yang disediakan, Puspaga berperan dalam menciptakan lingkungan keluarga yang lebih sehat dan harmonis, serta membangun komunitas yang lebih sadar dan terhubung. Proses pelayanan administrasi konseling, pusat pembelajaran keluarga (puspaga) Kelurahan Airlangga telah dilakukan secara rutin, dua kali dalam seminggu, yakni hari Selasa dan Kamis.

1. Perbaikan Program Pendidikan: Kembangkan dan perbarui program pendidikan secara berkala untuk mencakup topik terkini yang relevan dengan pengasuhan anak dan dinamika keluarga. Sertakan workshop dan seminar dengan narasumber ahli untuk meningkatkan kualitas materi.
2. Peningkatan Akses dan Partisipasi: Perluas akses ke Puspaga dengan menawarkan lebih banyak sesi online atau lokakarya di berbagai lokasi. Tingkatkan partisipasi masyarakat dengan melakukan promosi yang lebih luas dan menjalin kemitraan dengan organisasi lokal.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, D. I., & Puspaningtyas, A. (2023). Pelaksanaan Puspaga dalam

Pencegahan Kekerasan pada Anak di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 1(6), 252–260.
<https://doi.org/10.59059/mutiara.v1i6.591>

Creswell, J. W. (2013). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Third Edition*. Terjemahan Achmad Fawaid. Pustaka Pelajar.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Cetakan I). Gava Media.

Have, P. ten. (2004). *Understanding Qualitative Research and Ethnomethodology*. SAGE Publication.

Husniyah, A. (2019). Parenting Bagi Orang Tua Muda di Pusat Pembelajaran Keluarga Surabaya Perspektif Abdullah Nashih `Ulwan. *Al-Hukama'*, 9(1), 172–194.
<https://doi.org/10.15642/alhukama.2019.9.1.172-194>

Larasati, R. I., & Radjikan, R. (2023). Efektivitas Pogram Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) dalam Wujudkan Pola Pengasuhan Anak di Kelurahan Genting Kalianak Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(6), 209–217.
<https://doi.org/10.54066/jikma-itb.v1i6.1091>

Mauludin, A. F., & Muljanto, M. A. (2024). Implementasi Program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) Sebagai Upaya Preventif terhadap Permasalahan Perempuan dan Anak di Kota Surabaya. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(5), 3409–3423.
<https://doi.org/10.47467/elmal.v5i5.1520>

- Nurihsan, A. J. (2006). *Bimbingan dan Konseling: Dalam Berbagai Latar Kehidupan*. Refika Aditam.
- Prasetijowati, T. ;, Kurniawan, B. A., & Maharani, C. R. (2024). Peran Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Surabaya Dalam Ketahanan Keluarga. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(6), 889–903. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10654497> p-ISSN:
- Rahmawati, D., & Alya, A. S. (2023). Implementasi Puspaga Untuk Mencegah Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Kota Surabaya. *Implementasi Puspaga Untuk Mencegah Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Kota Surabaya*, 9(1), 210–220.
- Salsabilla, E., & Wahyudi, E. (2023). MUTIARA+Vol.1+No.6+Desember+2023+Hal+195-204. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, Vol.1(6).
- Salshabila, A. N., & Wahyudi, E. (2023). Peran Mahasiswa Sebagai Fasilitator Puspaga Dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan Publik Di Balai RW Kelurahan Perak Barat Surabaya. *Student Scientific Creativity Journal (SSCJ)*, 1(6), 29–35.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Syephiana, I. E., & Widiyatno, M. K. (2023). Efektivitas Kelas Parenting Dalam Program Puspaga Terhadap Masyarakat di Balai RW 4 Kelurahan Tambak Wedi, Surabaya. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(6), 131–141. <https://doi.org/10.54066/jikma-itb.v1i6.1073>
- Walgito, B. (2010). *Bimbingan dan Penyuluhan Di Sekolah*. Andi Offset.
- Widiyarta, A. (2017). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENCEGAHAN STUNTING MELALUI PROGRAM KELAS PENGANTIN PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA) KOTA SURABAYA. *Dinamika Governance, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(April), 64–81. <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1198>
- Yablonsky, L. (1996). *The Hippie Trip, in Doing Critical Ethnography, Thomas, Jim, 1941-Qualitative Reseach, 1993 vol-26* (T. S. Mead (ed.)). SAGE Publication.
- Yusuf, S., & Nurihsan, J. (2006). *Landasan Bimbingan Konseling*. PT Refika Aditama.