

Jannah. M., Priambodo.B. (2024). Peran Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Dalam Membangun Fondasi Keluarga Berkualitas Di Balai Rw 02 Kelurahan Panjang Jiwo Kota Surabaya. *Prediksi*. Vol. 23 (1) 38-47.

## Peran Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Dalam Membangun Fondasi Keluarga Berkualitas di Balai Rw 02 Kelurahan Panjang Jiwo Kota Surabaya

Miftakhul Jannah<sup>1\*</sup>, Bayu Priambodo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: <sup>1</sup>[mjmita1232@gmail.com](mailto:mjmita1232@gmail.com), <sup>2</sup>[bayu.p.adneg@gmail.com](mailto:bayu.p.adneg@gmail.com)

### INFORMASI ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Received:

19 Januari 2024

Received in revised form:

20 Februari 2024

Accepted:

15 Maret 2024

#### Keyword:

*Puspaga, family, quality family*

#### Kata Kunci:

*Puspaga, keluarga, keluarga Berkualitas*

### ABSTRACT

*The family is the smallest and unique social system found in everyday life. A family can be different from one family to another, if we look at the location where a family lives, there are families who live in villages, in the middle of the city, elite areas and there are also those who live in slum areas. When viewed from a monetary perspective, there are families that are assigned to rich families, poor families, and poor families. This research aims to analyze and describe the role of the Family Learning Center (PUSPAGA) in building quality family foundations in Balai RW 02, Panjang Jiwo Village using descriptive methods with a qualitative approach. The results of this research are that the role of Puspaga Balai RW is very important for the community in building a quality family because Puspaga has a Puspaga Balai RW institutional strengthening program including: promotion programs, service programs and facilitation programs. With this program it can be hoped that it will solve the problems that occur in the family. Apart from that, Puspaga also has supporting and inhibiting factors in carrying out the Puspaga RW Hall program, namely supporting factors and inhibiting factors.*

### ABSTRAK

Keluarga merupakan suatu system social terkecil dan unik yang terdapat dalam kehidupan sehari-sehari. Suatu keluarga itu dapat berbeda dari keluarga yang satu dengan yang lainnya, bila dilihat dari lokasi tempat tinggal suatu keluarga, ada keluarga yang bertempat tinggal di desa, ditengah-tengah kota, kawasan elit dan ada pula yang bertempat tinggal dikawasan kumuh. Jika dilihat dari sudut pandang moneter, ada keluarga yang dilimpahkan ke keluarga kaya, keluarga miskin, dan keluarga tidak mampu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis dan mendeskripsikan Peran Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) dalam Membangun Fondasi Keluarga Berkualitas di Balai RW 02 Kelurahan Panjang Jiwo menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah Peran Puspaga Balai RW sangatlah penting bagi para masyarakat dalam membangun sebuah keluarga yang berkualitas sebab Puspaga memiliki Program Program penguatan kelembagaan Puspaga Balai RW meliputi: program promosi, program layanan maupun program fasilitasi. Yang Dimana dengan adanya program tersebut dapat diharapkan untuk menyelesaikan permasalahan permasalahan yang terjadi dalam keluarga. Selain itu puspaga juga terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan program puspaga balai rw yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

\* Corresponding author: [mjmita1232@gmail.com](mailto:mjmita1232@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Keluarga merupakan suatu system social terkecil dan unik yang terdapat dalam kehidupan sehari-hari. Suatu keluarga itu dapat berbeda dari keluarga yang satu dengan yang lainnya, biladilihat dari lokasi tempat tinggal suatu keluarga, ada keluarga yang bertempat tinggal didesa, di tengah-tengah kota, Kawasan elit dan ada pula yang bertempat tinggal dikawasan kumuh. Jika dilihat dari sudut pandang moneter, ada keluarga yang dilimpahkan ke keluarga kaya, keluarga miskin, dan keluarga tidak mampu. Hal ini karena hakikat kebahagiaan, kesejahteraan dan keharmonisan sebuah keluarga tidak sepenuhnya ditentukan oleh tingkat materi, pekerjaan dan bidang keluarga, namun juga apa dampaknya. Seperti yang diungkapkan oleh Sudarsono (2004: 125), keluarga yang bahagia dan tidak bercacat cela merupakan dambaan setiap pasangan suami istri, namun sebenarnya apa yang diharapkan pada umumnya tidak selalu sesuai dengan apa yang terjadi jika setiap kerabat tidak berusaha untuk mewujudkannya. Ciptakan suasana yang mendatangkan kebahagiaan, sehingga keharmonisan keluarga juga akan semakin sulit diwujudkan. Karena keluarga sebenarnya sangat mungkin merupakan unit sosial terkecil, maka keluarga merupakan lingkungan pendidikan yang paling penting dan pertama. Artinya, keluarga memiliki lingkungan yang paling penting dan bertanggung jawab untuk benar-benar fokus dan mendidik anak-anaknya. Dengan memberikan sifat-sifat budi pekerti kepada anak-anaknya, misalnya dengan memberikan kasih sayang yang belum pernah ada sebelumnya kepada anak-anak, dengan cara mengasuh anak-anak tersebut akan benar-benar ingin menerapkan teladan budi pekerti kepada anak-anaknya sendiri dengan membingkai karakter, memberikan sifat-sifat sosial kepada anak-anak, sehingga anak-anak dapat tumbuh dengan baik. dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan barunya.

Pentingnya kepercayaan atau keselarasan dalam keluarga sangat penting, sehingga pemusnahan dalam keluarga berdampak buruk pada kehormatan atau kesesuaian di mata masyarakat, yang pada akhirnya akan menggagalkan kemajuan suatu negara. Fenomena yang terjadi adalah angka perpisahan pasangan di Indonesia terus meningkat secara drastis. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (BPS), sepanjang tahun 2022 terdapat 516.334 kasus perceraian di Indonesia yang telah diputus oleh pengadilan. Angka ini baru mencakup perceraian pasangan muslim. Sebanyak 75,21% atau 388.358 perkara perceraian yang dicatat BPS merupakan perkara cerai gugat, khususnya perkara perceraian yang diajukan oleh pasangan atau kuasanya yang sah. Kemudian 24,79% atau 127.986 perkara cerai talak merupakan perkara talak terpisah, yaitu terpisah dari perkara yang diajukan oleh pasangan atau kuasanya yang sah. Laporan BPS juga menunjukkan bahwa kasus cerai gugat terus meningkat sejak pandemi virus Corona. Terlebih lagi dengan kasus-kasus cerai talak yang juga meningkat, meskipun peningkatannya umumnya tidak sebesar cerai gugat. Maraknya pola meningkatnya angka perceraian dan perceraian membuat kasus perceraian di Indonesia kembali melonjak pada tahun 2022, bahkan mencapai angka tertinggi dalam enam tahun terakhir.

**Tabel 1.1 Tabel Kasus Perceraian di Indonesia Tahun 2022**

No.	Nama Data	Value / Kasus
1	Cerai gugat (istri)	388.358
2	Cerai talak (suami)	127.986
3	Total perceraian	516.344

sumber : bps.go.id

Dalam mewujudkan Kota Surabaya sebagai kota akomodatif bagi anak-anak dan membentuk keluarga berkualitas, seluruh masyarakat Kota Surabaya harus memiliki kesamaan

pandangan mengenai pentingnya pemenuhan hak dan keamanan perempuan dan anak. Untuk dapat mencapai penyamarataan gender dan sudut pandang anak-anak sehubungan dengan pentingnya memenuhi hak istimewa dan perlindungan bagi perempuan dan anak-anak, hal utama adalah bagaimana individu pada tingkat kebutuhan sosial yang paling rendah harus diberikan pemahaman akan hal ini melalui penyesuaian dengan cara hidup dan lingkungan yang telah terbentuk. memanfaatkan orientasi dan sudut pandang anak. Maka dari itu Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya membentuk program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Balai Rw.

PUSPAGA (PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA) KOTA SURABAYA Berfungsi sebagai ONE STOP SERVICE / layanan satu pintu bagi keluarga yang Holistik, Integratif berbasis hak anak dan sebagai unit layanan PREVENTIF PROMOTIF yaitu mengupayakan kepuasan pribadi menuju keluarga sejahtera dan berkualitas. Kehadiran Puspaga di Surabaya sesuai dengan predikat Surabaya yang mengedepankan orientasi keadilan, anti kekerasan terhadap perempuan dan anak serta perdagangan manusia. Kegiatan Puspaga dimaksimalkan untuk psikoedukasi dan berperan aktif sebagai pencegahan dan bukan sebagai penanganan. Peran Puspaga berbeda dengan Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (PPTP2A). Puspaga dapat memberikan layanan rujukan bila ditemukan kasus yang memerlukan intervensi/tindakan.

Pusat Pembelajaran Keluarga yang berada di Balai RW untuk memberikan bentuk pendampingan, parenting/sosialisasi/promosi, pengarahan dan bimbingan masyarakat, permulaan pengobatan, penyuluhan/wawancara serta referensi bila terjadi kekerasan terhadap perempuan dan anak di lingkungan tersebut melalui sistem administrasi dengan banyak jaringan masyarakat, khususnya Perempuan dan anak. Layanan PUSPAGA Balai RW dilaksanakan oleh Fasilitator PUSPAGA Balai RW yang terdiri dari Relawan PKBM, Satgas PPA, Penyuluh KB, Kader KSH/PKK, Kader PUSPAGA Balai RW, Psikolog Volunteer, Psikolog Puskesmas, LSM/NGO Pemerhati Anak, Mahasiswa Volunteer, Mahasiswa MSIB dan lain-lain. Puspaga dapat dilaksanakan secara offline atau online untuk anak-anak, remaja, keluarga, anak muda dengan kebutuhan khusus, dan calon pengantin (catin). Layanan fasilitas tersebut yaitu menggunakan sosialisasi, informasi dan edukasi. Serta pengarahan masyarakat melalui kelas catin, kelas pengasuhan, Puspaga Balai RW, Program Talkshow Ngobrol Bareng Puspaga (Ngobras), Live IG (siaran langsung melalui aplikasi Instagram)/webinar kelas parenting jumat seru, serta media cetak dan elektronik media distribusi korespondensi data instruktif.

## **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang menggambarkan objek eksplorasi dengan melihat realitas yang ada dengan cara mengumpulkan, menyusun, dan memahami informasi yang diperoleh yang kemudian dianalisis sesuai dengan teori yang ada.

Hal ini sesuai dengan penilaian Bogdan dan Taylor (Moleong, 2019: 6) yang mengkarakterisasi metode kualitatif sebagai teknik penelitian yang menghasilkan informasi yang jelas berupa kata-kata yang tersusun atau diungkapkan dari individu dan perilaku yang dapat diperhatikan. Oleh karena itu, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena penelitian tidak menyelesaikan perhitungan. Penelitian ini berusaha mendeskripsikan, menganalisa, dan menginterpretasikan peran pusat pembelajaran keluarga (PUSPAGA) dalam membangun fondasi keluarga berkualitas di balai rw 02 kelurahan Panjang Jiwo. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumen dokumen yang terkait dengan penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Permasalahan Keluarga yang sering terjadi di balai rw 02 kelurahan Panjang Jiwo

Dalam sebuah keluarga, orang tua berperan menjaga keeluasaan keluarga dari bahaya luar yang dapat menimbulkan ketimpangan. Indikator keluarga ditinjau dari nilai-nilai dan fungsi keluarga dibagi menjadi tiga kategori yaitu ketahanan fisik, ketahanan social, dan ketahanan psikolog (Amalia, 2018). Fleksibilitas sebenarnya yang harus dipenuhi dalam keluarga adalah kapasitas keluarga untuk mengatasi masalah anak-anak dalam hal pakaian, makanan, tempat berlindung, kesejahteraan dan sekolah. Selain itu, dalam keluarga hendaknya melakukan korespondensi yang baik antarkerabat, berjanji untuk selalu bersama dalam menghadapi apa pun yang terjadi, termasuk masalah keluarga. Permasalahan dalam keluarga dapat terjadi karena adanya pertentangan atau konflik antar kerabat. Pertengkaran yang biasa terjadi dalam keluarga adalah pertikaian kekerabatan, pertikaian orang tua-anak, dan pertikaian pasangan, secara terpisah (Sillars dkk, 2004).

Permasalahan keluarga yang telah terjadi di Balai Rw 02 Kelurahan Panjang Jiwo yaitu adanya anak yang tidak memiliki rasa tanggung jawab terhadap diri sendiri dan lingkungan sekitar serta anak yang selalu suka bermalas malasan ketika dirumah yang mengakibatkan sebuah pertengkaran antara anak dan orang tua bahkan pertengkaran ayah dan ibu sehingga membuat suasana dalam rumah menjadi tidak sejahtera. Kemudian permasalahan orang tua yang selalu membanding bandingkan antara anak satu dengan anak lainnya Ketika di lingkungan dalam maupun luar rumah yang membuat anak menjadi stress sehingga dapat menimbulkan efeek efek negative bagi anak seperti anak menjadi pelaku bullying, emosi anak tidak dapat terkontrol, tawuran, anak menggunakan narkoba dll. Dan ketika orang tua yang bertengkar di depan anak dapat menimbulkan sebuah trauma untuk anak yang mungkin akan sulit untuk disembuhkan seperti anak memiliki kecemasan dalam masa depan yang akan ia jalani sehingga kehidupan anak tersebut menjadi berantakan dan hancur.

Sebagai unit terkecil dalam masyarakat, keluarga adalah tempat kehidupan seseorang dimulai dan menjalani sebagian besar waktunya di bumi. Keluarga yang sejati merupakan wadah utama bagi setiap individu untuk menjadi dinamis secara fisik maupun mental, maka dari hal tersebut Puspaga berupaya untuk membantu permasalahan yang tidak dapat diselesaikan secara eksklusif dengan memberikan konseling kepada para konselor dan psikolog yang nantinya akan mengarahkan klien untuk menyelesaikan atas permasalahan tersebut.

#### 2. Peran Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) dalam membangun fondasi keluarga berkualitas

Program Pusat Pembelajaran Keluarga ini memiliki peran yang sangat penting dalam membangun keluarga yang berkualitas yaitu :

##### A. Program dan Layanan

Program penguatan kelembagaan Puspaga Balai RW meliputi: program layanan, program fasilitasi maupun program promosi. Untuk Program promosi menjadi salah satu yang perlu ditingkatkan, mengingat kehadirannya sebagai layanan keluarga yang baru terbentuk harus dipromosikan keseluruh komponen masyarakat, sehingga dapat diketahui oleh semua pihak yang memerlukan bantuan. Dilihat dari jenisnya, pelayanan Puspaga Balai RW terdiri dari 2 macam, yaitu:

1. Layanan Konsultasi atau Konseling
2. Layanan Informasi

Sementara itu, jika dilihat dari sasaran administrasinya, maka administrasi Puspaga Balai RW dibagi menjadi 3, yaitu:

1. Administrasi di Puspaga Balai RW bagi individu yang datang secara langsung
2. Administrasi Penjangkauan di luar Puspaga Balai RW
3. Referensi administrasi ke lembaga bantuan lain atau DP3APPKB.

#### ❖ Program

Program dan kegiatan Puspaga Balai RW terdiri dari Program Pencegahan (Primer), Program Pengurangan Risiko (Sekunder) dan Program Penanganan Kasus (Tersier) yang dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Program Pencegahan, meliputi kegiatan:**

- a. Memperkuat kapasitas dan kemampuan wali melalui program program instruktif dan memberikan nasihat program konseling baik secara online ataupun offline
- b. Kembangkan kemampuan untuk mendengarkan, menghargai, dan memikirkan sudut pandang anak
- c. Menjunjung tinggi kedisiplinan anak tanpa kekerasan
- d. Mencegah dan melindungi anak-anak dari informasi-informasi tidak senonoh yang bersumber dari media elektronik, media cetak, dan hiburan virtual
- e. Bangun kesadaran akan dampak buruk dari pengabaian, kebrutalan, dan penganiayaan lainnya
- f. Pahami pentingnya hak keamanan anak bagi perkembangan psikologis dan kesejahteraan anak-anak
- g. Memperkuat kapasitas dan pemahaman anak-anak tentang perlindungan anak dan hak anak
- h. Memperluas pemahaman dan kesadaran masyarakat, melalui program program pendidikan dalam mencari tahu perlindungan anak dan hak anak-anak
- i. Bekerja sama dengan pihak-pihak profesional antara lain pekerja sosial, life coach, psikolog, dokter, bidan, perawat, guru, konselor/advokat hukum, polisi, penyidik, hakim, pejabat lembaga restoratif, pimpinan yayasan setempat, dan para pembantu dari asosiasi non-legislatif tentang hak-hak anak dan perlindungan anak.

##### **2. Program Pengurangan Resiko, meliputi kegiatan:**

- a. Melakukan kegiatan konseling untuk anak dan keluarga, dengan permintaan atau tanpa permintaan, baik secara online maupun offline
- b. Melakukan berbagai upaya untuk lebih membina hubungan antara orang tua dan anak secara positif
- c. Memperluas kemampuan orang tua sebagai teman ataupun guru bagi anak
- d. Singgung anak-anak dan orang tua yang diketahui melakukan penanganan zat-zat yang dilarang ke lembaga-lembaga yang berwenang
- e. Singgung anak-anak dan orangtua ke Lembaga Lembaga yang relevan.

##### **3. Program Penanganan Kasus**

Dengan asumsi bahwa ada masalah yang terkait dengan pengasuhan anak, layanan rujukan harus dilakukan dengan berfokus pada sistem di bawah ini :

- a. Pendataan dan identifikasi
- b. Melakukan konseling untuk anak-anak dan orang tua yang mengalami kendala dalam pengasuhan baik secara online maupun offline
- c. Apabila terjadi kasus yang berbeda, bantuan dapat diberikan dengan memberikan rujukan kepada instansi lain yang terkait
- d. Pemantauan, evaluasi dan koordinasi.

## **B. Kegiatan Promosi dan Sosialisasi**

Fasilitator Puspaga Balai RW hendaknya membuat program khusus untuk kehadiran Puspaga Balai RW di ruanglingkupnya agar masyarakat mengetahui dan memanfaatkannya. Program promosi terbatas ini harus dimaksudkan agar sempurna sampai pada seluruh Masyarakat dan menarik sehingga banyak masyarakat yang memanfaatkan layanannya. Kegiatan penjangkauan dilakukan untuk membawa bantuan ini lebih dekat kepada keluarga-keluarga dan daerah setempat melalui kolaborasi korespondensi yang sangat luas dan menjadikannya lebih dapat dilaksanakan. Penyelenggaraan sosialisasi mengenai pengasuhan berbasis kebebasan remaja, baik sebagai upaya pihak yang kurang beruntung maupun sebagai bagian dari program kerja Puspaga Balai RW, harus siap dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Kenali ciri-ciri sasaran objektif untuk sosialisasi.
- b. Materi sosialisasi yang sesuai dengan materi ToT yang telah diberikan
- c. Rencana kegiatan sosialisasi (rundown).
- d. Kerjasama dengan DP3APPKB, Penyuluh KB, lembaga masyarakat, dll.

Fasilitator / Kader Balai RW / Relawan PKBM/Satgas PPA, Kader PKK/KSH, Karang Taruna secara rutin mensosialisasikan materi hasil ToT (trainer of training) setiap pertemuan secara rutin, dengan materi antara lain:

1. Psikologi Wellbeing (sejahtera secara psikologi) : Membangun dan mengembangkan jiwa kepedulian & kerelawanan sosial
2. Psikologi Perkembangan Manusia
3. Deteksi Potensi Tumbuh Kembang Anak (Kecerdasan, Kepribadian, Minat) dan Special Needs Children
4. Deteksi Potensi Anak Rentan Masalah dan Permasalahan Anak
5. Pengasuhan Positif di Era Digital
6. Perspektif Gender dan Perlindungan Anak
7. Konsep Ketahanan & Resiliensi Keluarga
8. Gangguan Emosi dan Perilaku Anak & Remaja
9. Kesehatan Reproduksi, Seksualitas dan Kekerasan
10. Pengenalan Kedaruratan Psikologi dan Teknik Dasar PFA
11. Pengenalan Dasar-Dasar Konseling
12. Etika Pendampingan & Layanan
13. Materi-materi lain yang dibutuhkan sesuai kondisi wilayahnya.

## **C. Layanan Di Puspaga Balai RW**

Puspaga Balai RW merupakan Pusat Pembelajaran Keluarga yang terletak di Balai RW untuk memberikan pengarahan/administrasi, konsultasi/konseling, sosialisasi/promosi, pengarahan masyarakat, rujukan dan penjabaran kasus-kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di tingkat RW melalui sistem administrasi dengan berbagai pihak masyarakat yang peduli terhadap keluarga, khususnya perempuan dan anak. Layanan konseling yang diberikan adalah memberikan layanan penyadaran masyarakat yang diikuti dengan layanan konseling, layanan konsultasi, layanan penjangkauan dan layanan referensi bagi mereka yang membutuhkan layanan lebih lanjut. Bagi masyarakat yang membutuhkan konsultasi/konseling yang lebih khusus dan dilakukan oleh tenaga ahli, dikoordinasikan Satgas PPA atau Relawan PKBM atau langsung ke DP3APPKB.

PUSPAGA Balai RW juga dilengkapi dengan leaflet dan Xbanner informasi layanan keluarga. Dengan adanya kunjungan klien, yang berisi data administrasi keluarga.

Dengan kunjungan klien, tenaga ahli melakukan pencatatan dan pengumpulan informasi dan terus menawarkan jenis bantuan sesuai dengan kebutuhan klien.

Berikut formulir / buku yang digunakan pada layanan Puspaga Balai RW (terlampir) :

1. Buku Tamu
2. Buku Sosialisasi / Pertemuan
3. Buku Konsultasi
4. Formulir Informed Consent
5. Formulir Layanan Konsultasi/konseling

Alur administrasi di wilayah Puspaga Balai RW bermula dari kebutuhan klien sendiri terhadap administrasi yang datang. Klien yang membutuhkan data, atau memerlukan diskusi lebih lanjut atau konsultasi, klien perlu mendapatkan Solusi terkait permasalahan yang dihadapinya terkait dengan keluarga mereka.

### **1. Layanan Konsultasi**

Layanan konsultasi diartikan sebagai bantuan dari konselor kepada klien di mana konselor adalah konsultan dan klien adalah pihak yang dikonsultasikan, yang memeriksa masalah pihak luar. Pihak luar yang dibahas adalah individu yang merasa bertanggung jawab atas pertemuan tersebut, misalnya anak atau orang tua. Bantuan diberikan untuk membebaskan sang konsulti sehingga ia dapat mengelola pihak luar yang tidak disukainya, arti memperoleh pengetahuan, pemahaman dan teknik-teknik yang ingin ia terapkan dalam menangani kondisi atau persoalan pihak luar tersebut.

### **2. Layanan Konseling**

Layanan Konseling adalah layanan yang diberikan oleh konselor/psikolog PUSPAGA yang ahli kepada klien/konseli untuk mengetahui permasalahan yang terjadi. Dalam suasana yang dekat dan personal, terjadi hubungan langsung antara konseli/klien dengan konselor, mengkaji berbagai persoalan yang berbeda sehubungan dengan persoalan yang dialami klien. Pembicaraannya bersifat top to bottom, membahas persoalan-persoalan penting mengenai diri klien (bahkan sangat penting yang boleh jadi menyangkut rahasia pribadi klien), bersifat ekspansif, mencakup berbagai sudut pandang yang menghubungkan dengan kekhawatiran klien, namun di sisi lain bersifat eksplisit ke arah mengurangi masalah tersebut. Klien datang dan menemui konselor dengan berbagai cara. Ada individu yang datang sendiri dengan membawa keinginan kuat setelah mendapatkan sosialisasi. Untuk menemui seorang konselor ada yang datang melalui orang lain, bahkan ada pula yang datang (mungkin terpaksa) dengan alasan didukung atau diminta oleh pihak lain. Kemunculan klien menemui konselor disertai dengan keadaan-keadaan khusus yang ada dalam diri klien untuk memperoleh solusi dan resiliensi yang lebih baik.

### **3. Layanan Penjangkauan**

Dalam melakukan layanan penjangkauan, Puspaga Balai RW melakukan dua hal utama, yaitu:

#### **a. Melakukan respon pengaduan**

Ketika Puspaga Balai RW mendapat pelaporan dari klien/pihak lain dalam suatu kasus/keadaan tertentu, staf ahli mensurvei reaksi pengaduan tersebut dengan melihat laporan hasil kegiatan mindfulness dan laporan pengaduan dari klien yang datang ke Puspaga Balai RW. Dalam menyampaikan keluhan ini, staf ahli mengidentifikasi permasalahan terlebih lagi, kebutuhan administrasi melalui

wawancara dengan klien terperinci yang akan datang dan kemudian memutuskan rencana bantuan yang sesuai.

b. Upaya langsung/kunjungan rumah

Dalam layanan kunjungan rumah ini, Puspaga Balai RW memberikan layanan diskusi.

#### **4. Jejaring Rujukan dan kemitraan dengan Lembaga Layanan Lain**

Dalam hal untuk pemberian layanan konseling, apabila kebetulan klien diketahui membutuhkan administrasi lanjutan yang tidak dapat diberikan oleh PUSPAGA, maka petugas ahli akan memberikan rujukan administrasi ke yayasan bantuan lain dan dapat diselesaikan secara terkoordinasi dengan Tim Satgas PPA dan Relawan PKBM, DP3APPKB, pusat administrasi dari instansi lain setelah dilakukan evaluasi sebelumnya oleh PUSPAGA.

### **3. Faktor pendukung yang mempengaruhi Pusat Pembelajaran Keluarga di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya.**

#### **a. Man (Sumberdaya Manusia) :**

Kegiatan dapat berjalan dengan baik dan lancar karena anggota anggota fasilitator puspaga serta kesra kelurahan panjang jiwo terlibat aktif dalam kegiatan yang ada di balai rw 2 kelurahan panjang jiwo kecamatan tenggilis mejoyo. Akan tetapi para warga masih sulit untuk melakukan konsultasi terhadap permasalahan permasalahan anak ataupun keluarga mereka sebab mereka berfikir bahwa permasalahan tersebut ialah privasi keluarga mereka.

#### **b. Method (Metode Pelaksanaan Kegiatan) :**

Metode yang digunakan ketika pelaksanaan kelas parenting yaitu menggunakan metode secara daring dengan zoom serta kegiatan rutin setiap hari selasa dan kamis berkumpul secara tatap muka atau offline di balai rw 02 kelurahan panjang jiwo. Kegiatan sosialisasi yang sering dilakukan dengan cara mengikuti acara acara yang ada di rw 02 seperti acara arisan PKK, posyandu , membantu di sekolah paud, door to door serta bagi bagi brosur terkait pengenalan puspaga kepada warga sekitar kelurahan panjang jiwo.

#### **c. Money (Uang) :**

Sumber dana yang digunakan berasal dari dana APBD Kota Surabaya, Dana Kelurahan, sumber-sumber dana lain yang tidak mengikat dan dana pribadi perorangan secara ikhlas dari para anggota puspaga untuk konsumsi ketika adanya kelas parenting maupun kegiatan rutin puspaga hari selasa dan kamis. Untuk brosur berasal dari DP3APPKB.

#### **d. Material (Material Pendukung) :**

Pelaksanaan di dukung oleh sarana prasarana serta fasilitas yang memadai dengan melibatkan 10 anggota puspaga yang ada di balai rw 02 kelurahan panjang jiwo.

### **4. Faktor penghambat yang mempengaruhi Pusat Pembelajaran Keluarga di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya.**

Faktor yang menjadi Penghambat berjalannya puspaga balai rw sehingga tidak berjalan dengan optimal yaitu kurangnya saran prasarana yang ada di balai rw 02



kelurahan Panjang jiwo, kurangnya fasilitator psikolog atau konselor yang ada di balai rw 02 kelurahan Panjang jiwo dan kurangnya antusias dari Masyarakat sekitar rwo2 kelurahan Panjang jiwo sebab mereka beranggapan bahwa permasalahan permasalahan yang terjadi adalah aib dari keluarga mereka.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait Peran Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) dalam Membangun Fondasi Keluarga Berkualitas di Balai RW 02 Kelurahan Panjang Jiwo bahwa Peran Puspaga Balai RW sangatlah penting bagi para masyarakat dalam membangun sebuah keluarga yang berkualitas sebab Puspaga memiliki Program Program penguatan kelembagaan Puspaga Balai RW meliputi : program layanan , program fasilitasi maupun program promosi. Untuk Program promosi menjadi salah satu yang perlu ditingkatkan, mengingat kehadirannya sebagai layanan keluarga yang baru terbentuk harus dipromosikan keseluruh komponen masyarakat, sehingga dapat diketahui oleh semua pihak yang memerlukan bantuan. Dilihat dari jenisnya, pelayanan Puspaga Balai RW terdiri dari 2 macam, yaitu Layanan Konsultasi atau Konseling, Layanan Informasi.Sementara itu, jika dilihat dari sasaran administrasinya, maka administrasi Puspaga Balai RW dibagi menjadi 3, yaitu Administrasi di Puspaga Balai RW bagi individu yang datang secara langsung, Administrasi Penjangkauan di luar Puspaga Balai RW, Referensi administrasi ke lembaga bantuan lain atau DP3APPKB. Yang Dimana dengan adanya program tersebut dapat diharapkan untuk menyelesaikan permasalahan permasalahan yang terjadi dalam keluarga. Selain itu puspaga juga terdapat factor pendukung dan penghambat dalam menjalankan program puspaga balai rw yaitu factor pendukung meliputi Man , Methode, Money, dan Material sedangkan factor penghambat yaitu kurangnya fasilitator psikolog atau konselor yang ada di balai rw 02 kelurahan Panjang jiwo dan kurangnya antusias dari Masyarakat sekitar rw 02 kelurahan Panjang jiwo sebab mereka beranggapan bahwa permasalahan permasalahan yang terjadi adalah aib dari keluarga mereka.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, peneliti memberikan beberapa saran yaitu memperbanyak mahasiswa jurusan psikolog pada setiap puspaga balai rw, mempersiapkan sarana dan prasarana yang cukup layak untuk para fasilitator puspaga yang piket pada balai rw.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fazirah, E. N., Sunariyanto, S., & Abidin, A. Z. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)(Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota). *Respon Publik*, 16(9), 93-104.
- KURNIA, A. D. (2022). *Peran Program Konseling Dalam Menanggulangi Pernikahan Dini Di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kabupaten Wonosobo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- RIMA HASIA, V. T. (2021). *Peran Konseling Keluarga Terhadap Kondisi Mental Anak Dalam Perebutan Hak Asuh Di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Bandar Lampung* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- 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*, 1(6), 29-35.
- Saritami, W. T. (2023). Upaya Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana dalam Mewujudkan Keluarga Berkualitas di Kota Samarinda. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 6277-6282., 6277-6282.
- Suhardono Edy. 1994. *Teori Peran, Konsep dan Implikasinya*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Syahputri, F. B. (2022). Peran Puspaga Dalam Pencegahan Kekerasan Pada Anak. *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga dan Pendidikan)*, 9(02), 177-187.
- Tri Sukitman. 2015. *Bimbingan dan Konseling*. Yogyakarta: Diva Press
- Winkel Wis. 1997. *Bimbingan dan Konsultasi di Institusi*