



Strategi Layanan PUSPAGA sebagai *One Stop Service* Masalah Keluarga dan Anak di Lingkungan RW 02 Kelurahan Tanjungsari

Annisa Ika Putri*, dan Vidya Imanuari Pertiwi

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

*Email: annisaika1919@gmail.com

How to Cite: Putri, A. I., Pertiwi, V. I. (2024). Strategi Layanan PUSPAGA sebagai *One Stop Service* Masalah Keluarga dan Anak di Lingkungan RW 02 Kelurahan Tanjungsari. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1); 28-37. DOI: <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.28-37>

Abstract

Family problems often occur in society. The lack of parenting knowledge among parents and an environment that can make children uncontrolled are factors that cause violence in children. This is the government's focus on overcoming cases of family problems involving violence against women and children. One of the Surabaya City government pas through DP3APPKB to provide services for family problems is the PUSPAGA (Family Learning Center) services. This research aims to find out the strategy of the PUSPAGA services as a one-stop service for family and child problems in the RW 02 Tanjungsari Village environment. The research method used is qualitative descriptive research. The data source used is secondary data. Data collection techniques through observation and literature study from articles, materials, technical guidelines, and books related to this research topic. The results of the research show that the PUSPAGA services which was introduced in the smallest community environment, namely the RT/RW scope through PUSPAGA socialization activities provided new impacts and information on the community so that it could prevent and minimize family problems for women and children, especially in the RW 02 area of Tanjungsari Village.

Keyword: PPA; pusat pembelajaran keluarga (PUSPAGA); strategi

Abstrak

Permasalahan keluarga sering terjadi di lingkungan masyarakat. Minimnya pengetahuan parenting pada orang tua dan lingkungan yang bisa membuat anak menjadi tidak terkontrol merupakan faktor terjadinya kekerasan pada anak. Hal tersebut menjadi fokus pemerintah dalam mengatasi kasus permasalahan keluarga terhadap kekerasan pada perempuan dan anak. Salah satu layanan pemerintah Kota Surabaya melalui DP3APPKB untuk memberikan pelayanan terhadap permasalahan keluarga yaitu layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi layanan PUSPAGA sebagai one stop service masalah keluarga dan anak di lingkungan RW 02 Kelurahan Tanjungsari. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan studi literatur dari artikel, materi, juknis, maupun buku yang terkait dengan topik penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan PUSPAGA yang dikenalkan di lingkungan masyarakat terkecil yakni lingkup RT/ RW melalui kegiatan sosialisasi PUSPAGA memberikan dampak dan informasi baru terhadap masyarakat supaya bisa mencegah dan meminimalisir permasalahan keluarga terhadap perempuan dan anak khususnya di wilayah RW 02 Kelurahan Tanjungsari.

Kata Kunci: PPA; pusat pembelajaran keluarga (PUSPAGA); strategi

1. Pendahuluan

Lingkungan keluarga merupakan lingkungan terkecil dari masyarakat untuk melakukan kegiatan komunikasi dan bekerja sama setiap hari. Lingkungan keluarga merupakan lingkungan pendidikan yang pertama dan utama. Keluarga memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap perkembangan kepribadian anak, karena sebagian besar kehidupan anak berada di tengah - tengah keluarganya sedini mungkin. (Sitti Lathifah Jamaluddin M. Yusuf A. Ngampo, 2023). Pada lingkungan keluarga ini merupakan tempat bagi anak untuk mendapatkan pendidikan utama. Sehingga memiliki pengaruh terhadap tumbuh kembang hingga pendidikan dari anak. Anak dengan rentang usia 0 sampai dengan 18 tahun masih membutuhkan hak asuh yang ia dapatkan dari sektor lingkungan terkecil yaitu keluarga. Hak asuh yang dimaksud, seperti keamanan, kasih sayang, kelekatan, hingga kebutuhan eksternal lainnya seperti pendidikan dan financial. Pada zaman sekarang, masih banyak anak yang tidak mendapatkan hak asuh yang layak dari orang tua dalam keluarganya. Ada beberapa keluarga yang sibuk bekerja sehingga hak asuh anak dilimpahkan kepada orang lain yang semestinya masih dalam lingkup keluarga seperti kakek, nenek, paman, hingga bibi. Namun ada yang memberikan hak asuh anaknya kepada asisten rumah tangga atau baby sitter. Hal tersebut diperbolehkan selama orang yang dipercayai untuk memberikan hak asuh anak juga mengerti bagaimana cara asuh yang baik dan benar, sehingga anak bisa merasakan kenyamanan.

Patut disayangkan pada zaman sekarang, masih banyak orang tua bahkan orang yang dipercayai untuk memiliki hak asuh anak belum memahami bagaimana memberikan asuhan berupa kasih sayang, kenyamanan hingga keselamatan untuk anak. Hal tersebut menjadi fokus yang membutuhkan perhatian untuk ditinjau lebih dalam lagi. Karena hak asuh anak juga berperan penting untuk pertumbuhan anak di masa depan. Oleh karena itu dibutuhkan lingkungan keluarga yang baik sehingga dapat mendukung tumbuh kembang anak dengan baik pula. Jika pada lingkungan keluarga tersebut kurang berdampak baik bagi tumbuh kembang anak, maka tidak salah apabila rentan terdapat permasalahan keluarga. Permasalahan keluarga tidak jarang terjadi di Lingkungan masyarakat. Permasalahan keluarga tersebut dapat meliputi permasalahan rumah tangga, kekerasan pada perempuan, hingga permasalahan dan kekerasan pada anak. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Kasus Kekerasan Pada Perempuan dan Anak di Kota Surabaya

| Tahun | Kekerasan Pada Perempuan | Kekerasan Pada Anak | Jumlah Kasus |
|-------|--------------------------|---------------------|--------------|
| 2022 | 72 | 5 | 77 |
| 2023 | 51 | 122 | 173 |

Sumber: (Widiyana, 2022, Yusron, 2023)

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwasanya permasalahan keluarga pada kasus kekerasan perempuan dan anak cukup tinggi. Oleh karena itu, untuk meminimalisir dan mencegah permasalahan - permasalahan pada keluarga dan anak, Kota Surabaya tepatnya di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya memiliki layanan yang berfokus pada permasalahan tersebut dan terjun langsung di lingkungan masyarakat untuk melayani permasalahan Keluarga dan Anak, yakni melalui layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga). Namun tidak sedikit masyarakat yang mengetahui bahwasannya Pemerintah Kota Surabaya memiliki layanan PUSPAGA karena kondisi lingkungan yang kurang peka terhadap layanan baru dari pemerintah hingga kurangnya informasi akibat minimnya literasi dari masyarakat terhadap perkembangan pelayanan - pelayanan pemerintah yang sudah berjalan.

Permasalahan pada kasus kekerasan pada anak bisa terjadi karena faktor

ketidaklengkapan keluarga. Hal tersebut bisa terjadi karena bapak atau ibu dari anak tersebut sudah ada yang bercerai. Ketidakharmonisan hubungan di suatu keluarga menyebabkan anak tidak bisa memiliki kenyamanan di ruang lingkup keluarganya sendiri. Dikutip dari sumber berita Surabaya.go.id, menurut Ida Widayati (2023) , "Jadi keutuhan keluarga itu sangat penting. Dalam peristiwa yang selama ini terjadi, itu memang tidak utuh keluarganya, ibunya sudah tidak ada (cerai), atau ayahnya tidak ada." Kasus perceraian di Kota Surabaya masih dibilang cukup tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 2 :

Tabel 2. Jumlah Kasus Perceraian di Kota Surabaya

| Tahun | Cerai Talak | Cerai Gugat | Jumlah Kasus |
|-----------------|-------------|-------------|--------------|
| 2022 | 1.631 | 4.171 | 5.802 |
| 2023 (s.d Juni) | 674 | 1.752 | 2.246 |

(Sumber: (Fauzi Rahman, 2023, Fauzi Rahman, Perceraian di Surabaya Tembus 2.805 Pemohon, Medsos Jadi Pemicu Utama, 2023)

Memperhatikan data pada tabel jumlah kasus perceraian di Kota Surabaya masih terbilang tinggi. Pada tahun 2022 data menunjukkan terdapat sebanyak 5.802 kasus perceraian yang dilaporkan di Kota Surabaya. Perselisihan terus menerus dan ekonomi masih menjadi penyebab dominan terjadinya perceraian. Lalu, disusul pasangan yang dipenjara, meninggalkan salah satu pihak dan murtad (Fauzi Rahman, 2023). Pada tahun 2023 data dilaporkan hingga juni 2023 atau setengah tahun 2023 sudah terdapat 2.246 kasus perceraian yang dilaporkan di Kota Surabaya. Per tahun memang meningkat untuk perceraian, setahun paling tidak 6.000-an (permohonan). Pertengahan tahun ini saja angkanya 2.805, dari data yang lalu pasti ada kenaikan. (Fauzi Rahman, 2023).

Perceraian bisa terjadi karena minimnya pengetahuan dari masyarakat tentang sebuah makna pernikahan, faktor – faktor internal seperti perselisihan pendapat antara suami dan istri hingga ujian terhadap ekonomi dalam rumah tangga juga merupakan faktor penyebab terjadinya permasalahan keluarga. Selain itu, faktor sosial media juga berpengaruh terhadap kasus kekerasan pada anak. Searah perkembangan zaman, anak bisa bebas bermain gadget tidak hanya digunakan untuk kepentingan sekolah. Gadget tersebut juga digunakan sehari – hari untuk hal yang sifatnya bermain – main. Memberikan informasi maupun keterangan yang tidak sesuai dengan pribadi anak, sehingga bisa menyebabkan ketertarikan orang lain, hal tersebut dapat memicu terjadinya kekerasan pada anak. Dikutip dari sumber berita Surabaya.go.id, Menurut Ida Widayati (2023), "Untuk kenalan di Instagram, Facebook, seperti itu. Nyuwun sewu (mohon maaf) ya, profil yang dipasang di media sosial belum tentu dengan yang aslinya sama, nah itu terpincut.". Sehingga penggunaan gadget yang tidak bijaksana dan jauh digunakan untuk hal positif, akan menjadi bomerang untuk diri anak itu sendiri.

Layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) merupakan layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada DP3APPKB yang sebelumnya memiliki nama DP5A dengan tujuan untuk mendukung pembelajaran dan pengembangan anak di dalam lingkungan keluarga. PUSPAGA ini diresmikan oleh Walikota Surabaya pada 09 Januari 2017 yang merupakan ruang khusus bagi warga Surabaya yang ingin menyelesaikan permasalahan, baik terkait kenakalan anak maupun seputar masalah keluarga. Puspaga sendiri bersifat lebih ke pencegahan dini seputar masalah keluarga ataupun anak, sedang untuk penanganan kasus lebih ditujukan pada lembaga Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan Dan Anak (PPTP2A) pada lingkup kota, dan Pusat Krisis Berbasis Masyarakat (PKBM) di lingkup kecamatan. Dua lembaga khusus yang langsung di bawah DP5A.

PUSPAGA sebagai unit layanan keluarga untuk memampukan para orang tua agar bertanggung jawab dan berkewajiban mulai dari mengasuh, mendidik, melindungi anak,

menumbuhkembangkan minat bakat anak, mencegah perkawinan usia anak dan membangun karakter dan nilai-nilai budi pekerti. Hal ini sesuai dengan amanah Pasal 26 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Dalam pengembangannya Dinas PPPA dapat mengembangkan layanannya hingga ke tingkat kecamatan dan desa/kelurahan. Untuk layanan keluarga yang dekat dengan keluarga tentu perlu kemudahan akses. Kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses PUSPAGA menjadi salah satu indikator keberhasilan yang sangat penting, maka diharapkan bentuk layanannya merupakan “one stop services” atau lebih dikenal dengan Layanan Satu Pintu Keluarga Berbasis Hak Anak. Dengan tersedianya layanan PUSPAGA yang akan mendampingi keluarga diharapkan dapat mengurangi jumlah anak yang bermasalah yang berasal dari keluarga yang telah gagal dalam pengasuhan. (Marsya Sabilla Boreel, 2022)

PUSPAGA juga akan mendorong terbentuknya keluarga sebagai agen perubahan yaitu Keluarga Pelopor dan Pelapor (2P), dimana Keluarga Pelopor yang akan menjadi role model di masyarakat dengan menjalankan pengasuhan yang sesuai hak anak, dan Keluarga Pelapor yang akan membantu dalam mengidentifikasi keluarga rentan. Dengan demikian menjadi penting adanya penguatan dan pengembangan PUSPAGA yang semakin meluas sampai tingkat wilayah yang dekat dengan masyarakat yaitu ditingkat Desa/Kelurahan, yang kedepan diharapkan akan mewujudkan Keluarga 2P sebagai agen inti perubahan yang semakin banyak jumlahnya baik secara kuantitas dan kualitas untuk mempercepat KLA dan Indonesia Layak Anak (IDOLA) Tahun 2030 serta Generasi Emas Tahun 2045.

2. Konsep

Strategi

Menurut Sjafrizal, secara umum strategi dapat diartikan sebagai cara atau alat untuk mencapai tujuan secara lebih baik dan cepat. Pengertian strategi dapat berubah dan berkembang dari waktu ke waktu. (Amala, 2016). Misalnya, strategi Pemerintah Kota Surabaya dalam mengurangi permasalahan keluarga dan Anak di Kota Surabaya khususnya di lingkungan RW 02 Kelurahan Tanjungsari dengan membuat layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga). Dengan menggunakan teori strategi, peneliti bermaksud ingin melihat tindakan para aktor dalam melaksanakan kegiatan layanan PUSPAGA ini.

SOAR

Analisis atau kepanjangan dari Strengths, Opportunities, Aspirations, and Results merupakan suatu teknik untuk menganalisis kekuatan dan peluang saat ini dengan berfokus pada aspirasi dan hasil di masa yang akan datang. Teknik ini dapat membantu dalam hal perencanaan yang strategis bagi organisasi. Teknik analisis SOAR terdiri atas empat unsur. Pertama, *Strength* (S) merupakan segala hal yang menjadi kekuatan dan kemampuan terbesar yang mampu mendukung keberlangsungan usaha. Kekuatan akan terus dikembangkan demi kemajuan organisasi maupun individu di masa depan. Kedua, *Opportunities* (O) merupakan peluang akan memberikan manfaat bagi organisasi jika organisasi tersebut mampu meraih dengan cepat dan tepat. Ketiga, *Aspirations* (A) merupakan harapan, visi dan misi yang ingin dicapai guna membentuk kepercayaan diri terhadap produk, pasar dan hal apapun yang dikerjakan demi mencapai visi yang diharapkan sehingga muncullah perasaan positif dan semangat dalam meningkatkan kinerja serta pelayanan. Keempat, *Results* (R) merupakan hasil - hasil yang ingin dicapai dalam perencanaan strategis, guna mengetahui sejauh mana pencapaian dari tujuan yang telah disepakati bersama. (Fuadi, 2020)

3. Metode

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-

fakta saat ini dari suatu popularisasi. (Fairus and Syah, 2020). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2007). Dengan demikian, berdasarkan uraian di atas penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan tujuan menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau kajian penelitian yaitu mengenai Strategi Layanan PUSPAGA sebagai One Stop Service memecahkan Masalah Keluarga dan Anak Di Lingkungan RW 2 Kelurahan Tanjungsari. Pengambilan data dari Penelitian ini yaitu menggunakan data sekunder. Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. (Moleong, 2007). Sumber data sekunder meliputi jurnal, berita, artikel, juknis, dan materi yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai Strategi Layanan PUSPAGA sebagai One Stop Service Masalah Keluarga dan Anak Di Lingkungan RW 2 Kelurahan Tanjungsari. Fokus penelitian adalah menggunakan teori strategi SOAR. Teknik analisis SOAR terdiri dari empat unsur, antara lain, Strength (Kekuatan), Opportunities (Peluang), Aspirations (Aspirasi), Results (Hasil).

4. Hasil dan Pembahasan

Anak mempunyai hak sejak dalam kandungan hingga mencapai usia 18 tahun yang dikenal dengan hak anak. Salah satu hak penting anak adalah hak asuh. Hak membesarkan anak harus diwujudkan dan dijamin bahkan dalam lingkup terkecil sekalipun, yaitu keluarga. Semua orang tua diharapkan memahami dan mampu menggunakan hak pengasuhan anak untuk mendukung tumbuh kembang anak yang sehat. Hak-hak anak merupakan bawaan sejak ia berada dalam kandungan. Peran orang tua dan keluarga adalah memastikan hak-hak anak terpenuhi dan mencegah anak dipisahkan. Keluarga inti, keluarga besar, pengasuhan, perwalian, adopsi, dan pengasuhan pilihan terakhir non-institusional harus menyediakan lingkungan terbaik di mana kebutuhan kasih sayang dan keterikatan seorang anak dapat dipenuhi melalui keluarga pengganti.

Pengasuhan anak tidak hanya mencakup pemenuhan kebutuhan pangan dan pakaian, namun juga memberikan kasih sayang, ikatan, dan rasa aman. Kebutuhan-kebutuhan ini harus sesuai dengan tingkat pembangunan dan dipenuhi dalam jangka panjang dan berkelanjutan. Orang tua membutuhkan keterampilan dan kemampuan untuk memastikan perawatan yang memadai. Kemampuan tersebut belum tentu berkaitan dengan latar belakang pendidikan, status sosial, atau status ekonomi. Setiap orang tua dapat menjadi pengasuh yang baik dan menjadi orang tua yang baik jika mereka mau belajar dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.

Pengasuhan keluarga inti oleh ayah, ibu dan anak, ayah dan anak, ibu dan anak adalah prioritas utama. Ketika keluarga inti menghadapi kendala dalam pengasuhan, maka pilihan ada pada anggota keluarga besar seperti nenek, kakek, bibi, dan paman. Apabila anggota keluarga besar menemui kendala dalam pengasuhan, maka orang tua angkat, wali, atau orang tua angkat dapat memberikan pengasuhan. Pengasuhan baik dalam keluarga maupun keluarga pengganti sangat penting untuk ikatan dan pertumbuhan serta perkembangan anak yang optimal. *Attachment* merupakan teori yang menjelaskan bagaimana anak berinteraksi dengan orang dewasa yang mengasuhnya. Ikatan antara orang tua atau pengasuh dan seorang anak lebih dari sekedar keintiman fisik dan kehadiran fisik, namun juga perasaan bahwa anak tersebut dipercaya dan dicintai, bahwa kebutuhannya terpenuhi, mereka diperhatikan, dan dihargai juga diperlukan. Banyak orang tua saat ini yang sibuk dengan pekerjaan dan aktivitasnya sendiri meskipun berada di rumah. Tanpa disadari hal itu menyebabkan kehilangan kesempatan untuk memperkuat ikatan orang tua dengan anak-anak, dan meskipun orang tua dekat secara fisik, orang tua malah menjauh secara emosional. Di sisi lain, orang tua dan pengasuh tidak memahami pentingnya membangun ikatan dengan anak atau bagaimana membangun ikatan tersebut, sehingga

melemahkan ikatan antara orang tua dan pengasuh serta anak mereka.

Penelitian menunjukkan bahwa anak-anak yang tidak memiliki hubungan dekat atau ikatan dengan orang tua atau pengasuhnya lebih besar kemungkinannya terkena stres. Anak-anak dengan keterikatan yang tidak aman cenderung memiliki harga diri yang rendah, depresi, kesulitan berinteraksi dengan orang lain, dan menunjukkan perilaku bermasalah seperti agresi dan perilaku antisosial. Konvensi Hak Anak menyatakan bahwa anak berhak atas rasa aman, dan inilah inti dari keterikatan. Untuk membangun ikatan, hak atas perawatan harus diwujudkan dan dijamin bahkan dalam lingkungan keluarga terkecil sekalipun. Namun sangat disayangkan masih banyak keluarga yang mengabaikan perawatannya. Semua orang tua diharapkan memahami dan mampu menggunakan hak pengasuhan anak untuk mendukung tumbuh kembang anak yang sehat. Mengingat hal tersebut, maka pelayanan keluarga sebagai pendamping keluarga diperlukan agar orang tua/pengasuh yang mengasuh anak dapat memenuhi kewajibannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2002 tidak dapat dihindari.

Upaya pemerintah Kota Surabaya dalam mengurangi dan meminimalisir masalah keluarga mengenai kekerasan pada perempuan dan anak diwujudkan dalam layanan yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya. Layanan ini yaitu PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga). PUSPAGA ada 2 jenis yaitu PUSPAGA Kota yang berada di gedung Ex. Siola lantai 2 dan PUSPAGA Balai RW yang berada di beberapa balai RW Kota Surabaya. PUSPAGA adalah sistem kekeluargaan yang dirancang agar orang tua dapat mengemban tanggung jawab dan tugas, antara lain mengasuh, mendidik, dan melindungi anak, mengembangkan minat dan bakat anak, mencegah perkawinan anak, serta membangun karakter dan nilai moral satuan. Hal ini sejalan dengan kewajiban Pasal 26 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak. Sebanyak 81,2 juta keluarga yang bertanggung jawab menjamin pertumbuhan dan perkembangan fisik, mental, spiritual dan sosial anak-anak terus berjuang dalam memenuhi tanggung jawab keluarga mereka sebagai keluarga yang bertanggung jawab atas pengasuhan anak berdasarkan Hak Anak. Mereka hanya menerima sedikit dukungan. Kebutuhan akan unit layanan untuk mendukung keluarga masih belum mencukupi dan tidak memenuhi kebutuhan keluarga yang menghadapi tantangan globalisasi yang paling serius. Oleh karena itu, jelas bahwa layanan PUSPAGA sangat penting bagi kebutuhan keluarga, dan kehadiran layanan sebagai unit layanan, bersama dengan layanan keluarga lainnya yang dibentuk oleh kementerian/lembaga lain, perlu dikoordinasikan dan disinergikan dan diharapkan bahwa mereka akan menunjukkan potensi penuh mereka yang saling efektif. Melengkapi tujuan yang sama yaitu keluarga.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan melalui pengambilan data dengan observasi dan studi literatur, telah ditemukan data – data sebagai berikut. Adapun dalam mengolah data tersebut, peneliti menggunakan teori strategi dengan menggunakan analisis SOAR (a. Strength, b. Opportunities, c. Aspirations, d. Results) untuk mengetahui Strategi Layanan PUSPAGA sebagai One Stop Service Masalah Keluarga dan Anak Di Lingkungan RW 2 Kelurahan Tanjungsari.

Stregth (Kekuatan)

Kekuatan merupakan hal yang harus dimiliki oleh individu maupun organisasi. Karena kekuatan dapat menjadi dorongan atau stimulus untuk bisa bergerak ke arah yang lebih positif. Kekuatan yang mendukung layanan Puspaga yaitu,

Partisipan masyarakat yang banyak dalam mengikuti kegiatan sosialisasi pengenalan PUSPAGA di Lingkungan RT yang ada di RW 02 Kelurahan Tanjungsari.

Sosialisasi pengenalan layanan Puspaga merupakan salah satu cara dalam mengenalkan PUSPAGA di Lingkungan RW 02 Kelurahan Tanjungsari. Kegiatan sosialisasi dilakukan dengan menyampaikan pengenalan layanan PUSPAGA dan Hotline

PUSPAGA yang dapat dihubungi, hingga jam pelayanan PUSPAGA di balai RW 02 Kelurahan Tanjungsari. Ada beberapa RT yang telah dikunjungi untuk melakukan kegiatan sosialisasi pengenalan PUSPAGA. Lingkungan RT tersebut yaitu :

RT 01, pada kegiatan sosialisasi di RT 01, dilakukan sosialisasi dengan KSH (Kader Surabaya Hebat) di rumah ketua RT 01. Pada intinya KSH ini memiliki tugas untuk menyampaikan kepada masyarakat RT 01 terkait sosialisasi yang sudah dibahas sebelumnya.

RT 03, pada kegiatan sosialisasi di RT 03, dilakukan sebanyak dua kali. Yakni pada saat kegiatan posyandu dan kegiatan PKK yang diadakan di balai RT 03. Kegiatan tersebut dihadiri secara langsung oleh masyarakat RT 03

RT 05, pada kegiatan sosialisasi di RT 05, sosialisasi dilakukan pada malam hari di balai RT 05 pada saat acara PKK. Sehingga kegiatan ini dihadiri oleh masyarakat RT 05 .

RT 06, pada kegiatan sosialisasi di RT 06, dilakukan di balai RT 06 pada saat acara PKK. Kegiatan ini berlangsung dengan dihadiri oleh ibu – ibu PKK dari RT 06.

RT 10, pada kegiatan sosialisasi pengenalan PUSPAGA yang diadakan di RT 10 lokasinya di balai RT 10 pada saat ada acara PKK. Sehingga kegiatan ini dihadiri oleh ibu – ibu PKK yang ada di RT 06.

RT 13, pada kegiatan sosialisasi pengenalan PUSPAGA di RT 13, dilakukan di Balai RT 13 tepatnya bersama dengan ibu KSH dari RT 13. Selanjutnya ibu KSH yang menyampaikan informasi hasil sosialisasi kepada masyarakat RT 13.

Penerimaan dengan baik oleh Ketua RT yang ada di lingkungan RW 02 Kelurahan Tanjungsari pada saat kegiatan koordinasi.

Sebelum melakukan kegiatan sosialisasi di lingkungan RT – RT yang ada di RW 02 Kelurahan Tanjungsari, kami melakukan kegiatan koordinasi dengan ketua RT untuk mengatur jadwal dan tempat terkait pelaksanaan kegiatan sosialisasi pengenalan PUSPAGA ini. Selama kegiatan koordinasi dengan ketua RT, kami disambut dengan baik dan mendapat dukungan untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi dengan tujuan mengenalkan layanan PUSPAGA kepada masyarakat.

Faktor pendukung lainnya terkait berjalannya pengenalan PUSPAGA di lingkungan RW 02 Kelurahan Tanjungsari yaitu seperti KIE yang disediakan oleh DP3APPKB sebagai bahan kampanye saat melakukan kegiatan sosialisasi. Selain itu, sarana dan prasarana dari balai RW 02 juga ikut mendukung dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi, seperti alat printer untuk mencetak KIE, balai pertemuan yang lengkap dengan sound maupun mic untuk pelaksanaan kegiatan kelas parenting yang diadakan dari DP3APPKB setiap hari Selasa secara online melalui zoom meeting.

Partisipasi siswa SD Tanjungsari saat ada kegiatan sosialisin anti bullying di lingkungan sekolah.

Selain mengadakan sosialisasi pengenalan PUSPAGA, juga dilakukan kegiatan sosialisasi anti bullying di beberapa SD Negeri yang ada di lingkungan Kecamatan Sukomanunggal bersama dengan seluruh mahasiswa MSIB Batch 5 DP3APPKB Se-Kecamatan Sukomanunggal. Salah satunya yakni diadakan sosialisasi anti bullying di SDN Tanjungsari. Respon dari siswa SD tersebut baik dan menerima materi narasumber dari awal hingga akhir.

Opportunities

Peluang merupakan suatu kondisi yang memungkinkan untuk mendapatkan keuntungan bagi individu maupun organisasi di masa yang akan datang. Tentunya peluang ini identik dengan target yang akan dicapai. Berdiri dan berkembangnya layanan PUSPAGA ini tentunya membuka beberapa peluang yang harus dimanfaatkan, antara lain:

Bisa memberikan sosialisasi Pengenalan PUSPAGA, layanan PUSPAGA, jam pelayanan PUSPAGA di balai RW 02 kepada masyarakat RW 02 Kelurahan Tanjungsari, sehingga hal itu dapat memberikan peluang untuk meminimalisir kejadian permasalahan keluarga terhadap kekerasan pada perempuan dan anak. Memberikan prosedur tindakan yang bisa dilakukan kepada masyarakat kelurahan Tanjungsari ini memberikan peluang cepat tanggap tindakan masyarakat RW 02 Kelurahan Tanjungsari apabila terjadi kasus permasalahan Keluarga.

Bisa memberikan kegiatan sosialisasi kepada siswa SD Negeri Tanjungsari terkait materi anti bullying atau pencegahan perundungan di sekolah, sehingga hal itu dapat memberikan peluang untuk meminimalisir tindakan – tindakan pembullying yang terjadi pada anak -anak khususnya di lingkungan sekolah.

Aspirations

Aspirasi merupakan suatu harapan yang ingin dicapai. Aspirasi juga merupakan kebutuhan akan sesuatu yang belum dimiliki agar kedepannya dapat dikembangkan dalam mewujudkan strategi terbaik di masa yang akan datang. Hal ini juga dapat menjadi pedoman bagi para pemangku kepentingan dalam mendukung keberhasilan.

Aspirasi masyarakat lingkungan RW 02 Kelurahan Tanjungsari pada saat kegiatan sosialisasi yaitu menerima dan mendengarkan materi dari awal hingga akhir dengan baik. Selama berjalannya sosialisasi, masyarakat sebagai partisipan juga memberikan pertanyaan – pertanyaan seputar PUSPAGA. Sehingga antusias masyarakat menjadikan kegiatan sosialisasi pengenalan PUSPAGA di balai RW 02 Kelurahan Tanjungsari bisa berjalan dengan baik dan lancar.

Aspirasi siswa SD Negeri Tanjungsari dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi anti bullying di lingkungan sekolah yaitu baik. Siswa dapat mendengarkan dan menerima materi narasumber terkait anti bullying dari awal hingga akhir dengan baik. Mampu menjawab pertanyaan yang diberikan oleh narasumber dengan baik dan mengikuti rangkain fun games dengan antusias.

Selain aspirasi, masyarakat lingkungan balai RW 02 Kelurahan Tanjungsari juga memiliki harapan terkait dengan layanan PUSPAGA kedepannya yaitu pihak yang terkait dapat menindak dengan cepat apabila terjadi masalah keluarga sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Promosi layanan PUSPAGA dapat disebarluaskan lagi di lingkungan masyarakat kota Surabaya. Kegiatan *parenting* yang diadakan oleh DP3APPKB setiap hari Selasa secara online melalui *zoom meeting* diharapkan lebih banyak lagi partisipannya sehingga tidak hanya ibu KSH saja yang menghadiri acara sosialisasi online tersebut.

Hasil merupakan salah satu langkah untuk menentukan apa saja yang telah dicapai dalam perencanaan strategis dan untuk mengetahui sudah sampai sejauh mana capaian tersebut. Hasil dirancang untuk memperkuat motivasi individu sebagai pihak yang memiliki kepentingan yang sama dalam mencapai tujuan. Adapun hasil yang didapatkan dalam layanan PUSPAGA ini adalah sebagai berikut :

Dengan diadakannya sosialisasi pengenalan PUSPAGA di lingkungan balai RW 02 Kelurahan Tanjungsari, menjadikan masyarakat tahu bahwasannya pemerintah kota Surabaya memiliki pelayanan *one stop service* terkait permasalahan keluarga khususnya kekerasan pada perempuan dan anak yang bisa disebut layanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga). Masyarakat bisa tahu bagaimana cara mencegah dan meminimalisir terkait permasalahan keluarga. Selama kami mengadakan sosialisasi, kami memberikan pamflet yang berisikan hotline PUSPAGA yang nantinya bisa digunakan acuan kontak pengaduan masyarakat apabila terjadi kasus permasalahan keluarga terhadap kekerasan pada perempuan dan anak di lingkungan sekitar. Masyarakat dengan mudah bisa mengadu permasalahannya melalui hotline tersebut yang nantinya akan ada tindakan lebih lanjut dari dinas.

Selain membawa hasil pada kegiatan sosialisasi PUSPAGA di lingkungan RW 02 Kelurahan Tanjungsari, kegiatan sosialisasi anti bullying yang diadakan di SDN Tanjungsari juga memberikan hasil yaitu siswa SD menjadi tahu bahwasannya *bullying* merupakan tindakan yang tidak baik, sehingga perlu untuk ditinggalkan. Selain itu siswa juga menjadi mengetahui bagaimana cara mengatasi apabila terjadi pembullying di lingkungan sekitarnya maupun lingkungan sekolah. Setelah memberikan sosialisasi terkait materi anti bullying, kami membagikan angket yang berfungsi untuk menarik informasi terkait keadaan sekitar dari lingkungan anak – anak di sekolah SDN Tanjungsari. Pada angket tersebut kami menaruh nomor pojok konseling yang bisa dihubungi apabila ada kasus bullying. Selain itu kami juga memilih perwakilan anak yang ditunjuk sebagai duta anti bullying. Duta anti bullying ini memiliki tugas untuk menjadi contoh siswa lainnya agar menghindari tindakan bullying dan melaporkan kepada guru apabila terjadi kasus bullying di sekolahnya. Sehingga dari hal tersebut tindakan pembullying di lingkungan sekolah dapat dicegah dan diminimalisir.

5. Simpulan

PUSPAGA merupakan layanan pemerintah kota Surabaya pada DP3APPKB Kota Surabaya yang berguna untuk menangani kasus permasalahan keluarga terhadap kekerasan pada perempuan dan anak. Tindakan kekerasan pada perempuan dan anak di Kota Surabaya masih ditemui. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk membentuk departemen layanan keluarga yang bersifat preventif dan fasilitatif, yang dikelola oleh staf profesional yang bekerja di provinsi dan kabupaten, untuk membantu penanggung jawab anak-anak dan calon orang tua. Seiring dengan berkembangnya layanan PPPA, layanannya dapat diperluas ke tingkat kecamatan dan desa/kabupaten. PUSPAGA terdapat 2 jenis, yaitu PUSPAGA Kota yang berada di gedung ex. Siola dan PUSPAGA balai RW yang berada di beberapa balai RW Kota Surabaya. Tentu saja, layanan keluarga berbasis keluarga harus mudah diakses. Kemudahan akses masyarakat terhadap PUSPAGA merupakan salah satu indikator keberhasilan yang sangat penting. Oleh karena itu, bentuk layanan yang diinginkan adalah "one-stop service," atau yang disebut layanan keluarga terpadu, yang mempertimbangkan hak-hak anak.

Tersedianya layanan PUSPAGA untuk mendampingi keluarga diharapkan dapat mengurangi jumlah anak bermasalah yang berasal dari keluarga yang gagal dalam pengasuhannya. Layanan PUSPAGA di balai RW 02 telah terlaksana dengan cukup baik. Kegiatan – kegiatan yang dilakukan untuk menyebarluaskan layanan PUSPAGA dilakukan dengan melakukan kegiatan sosialisasi pengenalan PUSPAGA di RT – RT yang ada di balai RW 02 Kelurahan Tanjungsari. Sudah ada 6 RT yang menerima sosialisasi pengenalan PUSPAGA dan hampir seluruh ketua RT sudah diajak untuk berkoordinasi dan sosialisasi secara internal terkait PUSPAGA yang nantinya informasi layanan PUSPAGA ini bisa diteruskan kepada warganya. Selain itu, sosialisasi anti bullying di SDN Tanjungsari untuk mencegah bullying pada lingkungan ssekolah juga sudah berjalan dengan baik. Hasil dari kegiatan tersebut masyarakat bisa mengetahui bagaimana cara dan tindakan yang harus dilakukan untuk meminimalisir maupun mengatasi apabila terjadi kasus permasalahan keluarga yakni kekerasan pada perempuan dan anak.

Daftar Pustaka

- Amala, Z. A. (2016). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 262-277.
- Fairus and Syah, H. (2020). Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada Pt Pancaran Samudera Transport, Jakarta. . *In Stei Indonesia.*, 31-38.
- Fauzi Rahman, P. (2023). Jumlah Perceraian di Surabaya 2022 Naik, Ekonomi-Selingkuh Jadi

- Pemicunya. *detikJatim*, 05 Januari. Diambil kembali dari <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6500653/jumlah-perceraian-di-surabaya-2022-naik-ekonomi-selingkuh-jadi-pemicunya>
- Fauzi Rahman, P. (2023). Perceraian di Surabaya Tembus 2.805 Pemohon, Medsos Jadi Pemicu Utama. *detikJatim*, 13 Juli. Diambil kembali dari <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6821432/perceraian-di-surabaya-tembus-2-805-pemohon-medsos-jadi-pemicu-utama>
- Fuadi, A. (2020). Analisis Strategi SOAR Balai Diklat Aparatur Kementerian Kelautan dan Perikanan Menuju Corporate University. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 129-136.
- Marsya Sabilla Boreel, D. M. (2022). Implementasi Program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga Dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Pada Anak Di Kota Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 5377-5388.
- Moleong, L. J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. *Remaja Rosdakarya*.
- Sitti Lathifah Jamaluddin M. Yusuf A. Ngampo, S. (2023). Pengaruh Pemahaman Diri dan Lingkungan Keluarga Terhadap Minat Memilih Program Studi di Universitas Negeri Makassar. *Journal Of Art, Humanity, and Social Studies*, 127-135.
- Widiyana, E. (2022). Kasus KDRT Tahun 2022 di Surabaya Meningkat. *detikjatim*, 22 Desember. Diambil kembali dari <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6476076/kasus-kdrt-tahun-2022-di-surabaya-meningkat>
- Yusron, F. (2023). Ratusan Kasus Kekerasan Terjadi di Surabaya, Mayoritas Korbannya Anak-Anak. *liputan6.com*, 03 Oktober. Diambil kembali dari <https://www.liputan6.com/surabaya/read/5413076/ratusan-kasus-kekerasan-terjadi-di-surabaya-mayoritas-korbannya-anak-anak>