



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 3768-3780

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Implementasi Program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Guna Membentuk Ketahanan Keluarga di Kelurahan Rungkut Kidul Surabaya

Aurora Andi Tribuana^{1✉}, Indira Arundinasari²

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan

Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

Email: 21041010110@student.upnjatim.ac.id^{1✉}

Abstrak

Maraknya permasalahan yang terjadi di lingkup keluarga seperti terjadinya kasus kekerasan pada anak dan perempuan menjadi hal yang perlu di perhatikan karena keluarga merupakan tahap awal bagi manusia untuk menciptakan karakter yang baik guna membentuk sumber daya manusia yang berkualitas. Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) merupakan salah satu program yang terfokuskan untuk menciptakan dan mempertahankan keluarga yang harmonis. Tujuan utama dari adanya program ini adalah untuk pencegahan terhadap kasus kekerasan yang terjadi pada anak dan perempuan, akan tetapi PUSPAGA juga memberikan layanan bagi warga yang hendak berkonsultasi atau konseling terhadap kasus yang sedang dialami di lingkup keluarga. Kelurahan Rungkut Kidul merupakan salah satu penyedia layanan PUSPAGA yang tersebar di seluruh Balai RW. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan program PUSPAGA di Kelurahan Rungkut Kidul. Penelitian ini menggunakan teori implementasi program menurut David C. Korten. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan metode kualitatif dengan sumber data yang diperoleh melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa implementasi program pada Kelurahan Rungkut Kidul dapat dikatakan memberikan dampak yang positif bagi masyarakat dan dapat membantu masyarakat menyelesaikan kasus yang terjadi pada lingkup keluarga. Selain itu juga dapat menambah wawasan orang tua terhadap pola asuh dan membentuk ketahanan keluarga melalui program-program yang tersedia pada PUSPAGA.

Kata Kunci: *Implementasi program, Kebijakan, Pelayanan Publik, Ketahanan Keluarga*

Abstract

The rise of problems that occur in the family sphere, such as cases of violence against children and women, is something that needs to be paid attention to because the family is the initial stage for humans to create good character in order to form quality human resources. The Family Learning Center (PUSPAGA) is a program that focuses on creating and maintaining harmonious families. The main aim of this program is to prevent cases of violence that occur against children and women, however PUSPAGA also provides services for residents who wish to consult or counsel on cases that are being experienced within the family sphere. Rungkut Kidul Village is one of the PUSPAGA service providers spread across all RW Halls. The aim of this research is to find out how the PUSPAGA program is implemented in Rungkut Kidul Village. This research uses program implementation theory according to David C. Korten. The method used in this research is qualitative methods with data sources obtained through interviews, observation and documentation. The results of this research explain that the implementation of the program in Rungkut Kidul Village can be said to have had a positive impact on the community and can help the community resolve cases that occur within the family sphere. Apart from that, it can also increase parents' insight into parenting patterns and build family resilience through the programs available at PUSPAGA.

Keywords: Implementation of programs, policies, public services, family resilience

PENDAHULUAN

Untuk mempertahankan agar suatu negara tetap utuh, dibutuhkan fondasi yang kuat terutama dari sumber daya manusianya. Menurut UU. No. 52 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 ayat 6 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga disebutkan bahwa "keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri atas suami istri, atau suami, istri dan anaknya, atau ayah dengan anak (duda), atau ibu dengan anaknya (janda)". Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia "keluarga memiliki arti ibu dan bapak beserta anak-anaknya; seisi rumah" (*Keluarga*, n.d.). Keluarga menjadi pilar masyarakat atau bangsa sebagai kunci utama dalam membangun karakter (Khafidhoh, 2021). Orang tua yang memiliki peran penting dalam membentuk individu yang berkualitas. Bagi orang tua sudah menjadi tugasnya untuk memberikan dukungan emosional, cinta dan perhatian yang cukup bagi anak karena hal tersebut akan menciptakan rasa aman dan akan membantu anak merasa nyaman dan mampu mengembangkan hubungan yang sehat. Selain itu peran orangtua juga sebagai kontrol pada anak seperti mendisiplinkan dan mendidik anak agar anak paham akan batasan-batasan sebagai anak yang berbakti. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa peran orang tua memegang aspek penting untuk membentuk sebuah individu yang berkualitas yang nantinya akan membentuk suatu ketahanan keluarga. Akan tetapi tidak semua orang tua paham akan hal tersebut, banyak orang tua yang cenderung

mengabaikan anak atau terlalu kontrol pada anak yang mana hal tersebut akan memberikan dampak yang buruk bagi anak terutama secara mental.

"Ketahanan keluarga (*family strength* atau *family resilience*) merupakan kondisi kecukupan dan kesinambungan akses terhadap pendapatan dan sumber daya untuk memenuhi berbagai kebutuhan dasar antara lain: pangan, air bersih, pelayanan kesehatan, kesempatan pendidikan, perumahan, waktu untuk berpartisipasi di masyarakat, dan integrasi sosial." (Frankenberber, 1998) dalam (Prayitno et al., 2021).

Melihat hal tersebut, pemerintah melakukan upaya untuk mengatasi situasi di mana orang tua melakukan beberapa kesalahan saat mendidik anak. Selain mengeluarkan kebijakan terkait perlindungan anak, pemerintah juga memberikan layanan sosial, pendidikan dan kesadaran melalui kampanye dan sosialisasi, serta sistem pendidikan dan pelatihan untuk orang tua. Sama halnya dengan pemerintah di kota Surabaya untuk mengupayakan memberikan wawasan kepada orang tua dalam mendidik anak. Berdasarkan data yang diperoleh dari (Mutia Annur, 2023) jumlah penduduk di kota Surabaya dapat diproyeksikan sebanyak 2.887.220 jiwa. Guna mengendalikan padatnya jumlah penduduk di Surabaya dalam menjaga dan meningkatkan sumber daya manusia pada pengetahuan terhadap pola asuh. Salah satu program dari pemerintah yaitu pada program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang berada di bawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB).

Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang di resmikan oleh Wali Kota Surabaya ibu Tri Rismaharini pada tanggal 09 Januari 2017 yang secara umum di bentuk dengan tujuan untuk memberikan ruang khusus bagi warga yang ingin menyelesaikan masalah keluarga (Ahadiana, 2021). PUSPAGA sendiri adalah unit layanan Preventif Promotif yaitu untuk meningkatkan dan memberikan pembekalan kepada orang tua atau wali yang bertanggungjawab dalam mendidik, mengasuh, serta melindungi anak agar kebutuhan anak pada kasih sayang, kelekatan antara orang tua dan anak, keselamatan, dan kesejahteraan anak dapat terpenuhi. Akan tetapi program PUSPAGA pada saat pertama kali di resmikan masih berada di satu titik yang berlokasi di lantai II Eks Gedung Siola. Untuk lebih mempermudah jangkauan masyarakat, PUSPAGA di sebar di seluruh kelurahan di Surabaya. Salah satu Kelurahan yang terdapat program PUSPAGA ada pada Kelurahan Rungkut Kidul. Program PUSPAGA telah tersebar diseluruh RW di Kelurahan Rungkut Kidul, akan tetapi hanya 3 titik PUSPAGA yang terdapat Fasilitator PUSPAGA. 3 titik tersebut ada pada RW 02, RW 04, dan RW 05. Bagi warga yang hendak melakukan konsultasi/konseling dapat datang ke Balai RW tersebut.

Melalui program PUSPAGA di Kelurahan Rungkut Kidul memberikan dampak yang positif bagi masyarakat. Prosedur yang tidak ribet, serta lokasi pengaduan yang menjadi lebih dekat serta program-program PUSPAGA seperti kelas parenting, konsultasi/konseling, sosialisasi edukasi kepada orang tua dan anak yang memberikan manfaat bagi warga dalam meningkatkan ketahanan keluarga. Dengan memahami tantangan dan perubahan yang mempengaruhi dalam ketahanan sebuah keluarga, artikel ini bertujuan untuk menggali lebih dalam terkait penerapan program PUSPAGA di Kelurahan Rungkut Kidul. Dengan berpedoman pada teori David C. Korten terkait implementasi program yang memuat 3 unsur penting di dalamnya yaitu kesesuaian antara program dengan pemanfaat, kesesuaian program antara program dengan organisasi pelaksana, serta kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana (Benu et al., 2023). Kegiatan ini mencakup pelaksanaan workshop, seminar, dan program edukatif yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan orang tua dalam menghadapi kasus yang mempengaruhi ketahanan keluarga seperti kekerasan yang terjadi pada keluarga. Artikel ini mencerminkan relevansi pentingnya penelitian ini dalam konteks membentuk ketahanan keluarga melalui program PUSPAGA.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Rungkut Kidul yang menjadi salah satu kelurahan yang menerima program PUSPAGA. Sasaran penelitian ini adalah seluruh warga di kelurahan Rungkut Kidul terutama bagi warga yang mengalami permasalahan pada keluarganya. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif yang menggambarkan implementasi Fasilitas Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Guna Membentuk Ketahanan Keluarga di Kelurahan Rungkut Kidul Surabaya yang dilakukan secara mendalam dan komprehensif. Penelitian kualitatif sendiri merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat alamiah dalam menafsirkan suatu fenomena dengan peneliti sebagai kunci (Abdussamad, 2021). Data yang diperoleh dari penelitian ini bersumber pada buku, artikel, jurnal, observasi, dan catatan-catatan dari pihak terkait lainnya (Fatonah et al., 2021). Ketua Rw, Staff Bagian Pelayanan di Balai RW, Kader Surabaya Hebat (KSH), Mahasiswa Magang Bagian Fasilitator Puspaga serta warga Kelurahan Rungkut Kidul yang mana informan tersebut diperoleh melalui *pusposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teori implementasi program dari David C. Korten mengenai implementasi program yang memuat variabel berikut; 1) Kesesuaian program serta manfaatnya pada kelompok sasaran, 2) Kesesuaian program dengan implementor, 3) Kesesuaian program antara kelompok sasaran dan implementor. Sedangkan untuk teknik analisis yang digunakan

pada penelitian ini adalah model interaktif dari Miles & Huberman (2019) yang mana metode analisis data dilakukan melalui pengumpulan, kondensasi, penyajian dan pada akhirnya ditarik kesimpulan dari analisis data tersebut yang kemudian dilakukan verifikasi kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memahami informasi dan permasalahan yang terkait dengan topik penelitian, hasil penelitian ini dilakukan berdasarkan asumsi, pandangan, pendapat dan pemahaman para informan yang bersangkutan terhadap fokus penelitian. Berdasarkan teori dari David C. Korten yang memuat beberapa indikator untuk mengetahui keberhasilan suatu program yaitu;

Kesesuaian antara Program dengan Pemanfaat

Berdasarkan teori dari David C. Korten yang menjelaskan terkait implementasi program atau biasa di kenal dengan kesesuaian suatu program. Berikut merupakan uraian antara model implementasi program oleh David C. Korten dengan penerapan program Puspaga di Kelurahan Rungkut Kidul:

a) Adanya Kejelasan Program dengan Masyarakat

Program PUSPAGA yang tersebar di tiap kelurahan dapat dikatakan program baru yang melibatkan seluruh unsur masyarakat. Dalam proses penerapan program Puspaga ini disampaikan melalui sosialisasi baik dari DP3APPKB maupun Fasilitator PUSPAGA yang nantinya di tempatkan di Kelurahan Rungkut Kidul. Kejelasan Program PUSPAGA yang telah disebar luaskan melalui website resmi, media sosial, serta brosur atau pamphlet dari DP3APPKB. Berdasarkan hasil wawancara dari Kader Surabaya Hebat (KSH) dan Ketua Bunda Paud RW 2 menjelaskan bahwa telah mengikuti zoom sosialisasi terkait program Puspaga yang di tempatkan di Kelurahan Rungkut Kidul sebelum program PUSPAGA di terjunkan ke lapangan. Selain itu sejak tanggal 14 Agustus 2023 Fasilitator PUSPAGA juga telah diberikan pembekalan dari DP3APPKB terkait bagaimana kejelasan program PUSPAGA dan tahapan apa saja yang akan dilakukan ketika adanya pengaduan serta penanganan apa yang dilakukan ketika mendapat klien saat sudah terjun ke lapangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan kader di RW 2 menjelaskan bahwa di awal sosialisasi masih belum memahami kejelasan dari program PUSPAGA karena beberapa kader menganggap bahwa apabila kasus kekerasan di tangani oleh fasilitator PUSPAGA yang di tempatkan hanya seorang mahasiswa magang dirasa kurang efektif, nyatanya Fasilitator PUSPAGA yang di tempatkan tersebut hanya melakukan pelayanan awal seperti penanganan awal, pendataan awal, dan perantara

apabila klien membutuhkan penanganan atau tindak lanjut dari orang yang lebih paham akan masalah yang dialami klien seperti psikiater atau psikolog. Setelah Fasilitator PUSPAGA terjun ke lapangan pada tanggal 1 September 2023 dan mulai melakukan koordinasi dan sosialisasi terkait kejelasan program PUSPAGA dengan pengurus kelurahan seperti ketua RW serta Kader Kelurahan Rungkut Kidul, beliau mulai memahami dengan program PUSPAGA. Ketika seluruh pengurus kelurahan paham akan program PUSPAGA, sebagai Fasilitator Puspaga harus melakukan sosialisasi kepada warga. Sosialisasi dapat dilakukan ketika ada kegiatan di lingkungan Kelurahan, seperti ketika ada kegiatan Posyandu, Senam Ibu Hamil, Pengumpulan Bank Sampah, dsb. Selain itu kegiatan sosialisasi juga dilakukan *door to door* bersama dengan kegiatan Grebek Ibu Hamil, Grebek TBC, Survey rumah warga setelah pindah rumah, serta kegiatan Pemberantasan Sarang Nyamuk (PSN) atau biasa disebut dengan Jumantik. Di setiap Balai RW juga terdapat brosur tentang PUSPAGA yang disediakan oleh DP3APPKB dan juga brosur dari para Fasilitator PUSPAGA yang juga membuat brosur seputar Program PUSPAGA. Hal tersebut bertujuan agar apabila ada warga yang datang ke Balai RW bisa melihat brosur tersebut.

Pada Kelurahan Rungkut Kidul sendiri sudah tersebar di seluruh RW di Kelurahan Rungkut Kidul. Akan tetapi sementara masih mendapat 3 titik lokasi yang terdapat Fasilitator PUSPAGA yaitu di RW 2, RW 4, dan RW 5 yang nantinya akan menerima dan membantu pelayanan PUSPAGA. Kejelasan program PUSPAGA telah efektif dan efisien menurut penuturan dari ketua RW 2 serta Kader-Kader dari Kelurahan Rungkut Kidul di RW 2. Meskipun sudah dilaksanakannya kegiatan sosialisasi kepada warga, beberapa warga yang datang ke balai RW belum sepenuhnya memahami terkait prosedurnya. Hal tersebut dijelaskan berdasarkan wawancara dengan Fasilitator Puspaga di RW 5 yang menjelaskan bahwa warga percaya secara personal tidak sebagai Fasilitator Puspaga. Jadi warga yang datang langsung menjelaskan masalah yang dialami, akan tetapi setelah menanyakan nama dan alamat klien enggan untuk menjawabnya. Dengan adanya kejadian tersebut penting untuk memaksimalkan kegiatan sosialisasi agar meningkatkan kepercayaan masyarakat.

b) Kesesuaian Program dengan Kebutuhan Masyarakat

Penyediaan layanan PUSPAGA yang di sebar di seluruh RW di Kelurahan Rungkut Kidul merupakan salah satu alternatif untuk mencegah, mengatasi, dan menyelesaikan kasus yang terjadi di masyarakat yaitu kekerasan terhadap perempuan dan anak. Sebelum adanya PUSPAGA kasus kekerasan tersebut biasa di tangani oleh tim SATGAS PPA, akan tetapi di Kelurahan Rungkut Kidul di rasa kurang efektif karena tim SATGAS

PPA tidak ada kegiatan penyuluhan atau sosialisasi pencegahan pada kasus kekerasan. Selain itu berdasarkan penjelasan dari anggota KSH yang juga anggota tim SATGAS PPA menjelaskan bahwa tim SATGAS PPA hanya terletak di Kelurahan sehingga apabila warga hendak berkonsultasi sedikit kesusahan karena beberapa alasan seperti letak yang jauh, warga tidak mengetahui siapa saja anggota tim SATGAS PPA, serta tidak tersedianya ruang untuk berkonsultasi. Adanya program PUSPAGA sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh warga sebagai upaya meningkatkan ketahanan keluarga yang terhindar dari kasus kekerasan dan masalah keluarga lainnya.

Kesesuaian program antara masyarakat dengan implementornya

a) Kemampuan Fasilitator PUSPAGA dalam melaksanakan program pelayanan PUSPAGA

Dalam era dinamis dan terus berkembang, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan publik memegang peranan penting dalam membangun citra positif suatu instansi. Seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, keterampilan dan dedikasi pegawai menjadi kunci utama dalam menjamin pelayanan yang efisien, transparan, dan responsif. Oleh karena itu, mari kita eksplorasi lebih lanjut mengenai kemampuan pegawai dalam menjawab kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik yang berkualitas. Pada pelayanan PUSPAGA sendiri pemahaman dari Fasilitator PUSPAGA sangat di butuhkan karena ketika ada warga yang hendak melapor, fasilitator menjadi tujuan pertama yang di temui oleh warga. Selain itu pemahaman Fasilitator Puspaga terkait pelayanan program PUSPAGA juga berguna untuk meminimalisir kesalahan pada prosedur pelayanan PUSPAGA. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan unsur yang bersangkutan dengan pelayanan PUSPAGA menjelaskan bahwa kemampuan pelayan PUSPAGA yang di tempatkan di Kelurahan Rungkut Kidul cukup baik dan memahami terkait prosedur pelayanan PUSPAGA yang di butuhkan oleh masyarakat. Fasilitator PUSPAGA dalam melayani masyarakat ketika ada pengaduan telah sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemampuan Fasilitator PUSPAGA sudah cukup sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat seperti dapat memberikan informasi yang efektif, informatif, cepat, dan cermat. Meskipun demikian kualitas dari kemampuan Fasilitator PUSPAGA tidak menjadi berkurang dan tetap maksimal terhadap pelayanan yang diberikan pada program PUSPAGA tersebut. Hal tersebut dikarenakan adanya pembekalan yang diberikan dari DP3APPKB sebelum dan pada saat kegiatan pelayanan program PUSPAGA tersebut berlangsung, selain itu ketika ada permasalahan yang di bingungkan oleh Fasilitator PUSPAGA dapat di tanyakan ke

mentor yang telah ditetapkan dari DP3APPKB untuk mendampingi selama kegiatan pelayanan program PUSPAGA tersebut berlangsung. Maka dari itu tidak diragukan lagi kemampuan Fasilitator PUSPAGA dalam melayani masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya melalui program PUSPAGA sesuai dengan yang di harapkan masyarakat.

Kesesuaian program antara kelompok sasaran dan implementor

a) Kejelasan Kriteria yang Harus Dilengkapi.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, pelaksanaan program pelayanan menjadi pondasi utama. Dengan memahami persyaratan dan prosedur yang terlibat, kita dapat memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dalam pelaksanaan program pelayanan berjalan efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Lalu bagaimana pelaksanaan pelayanan melibatkan serangkaian persyaratan dan prosedur yang mendukung terwujudnya layanan publik yang optimal. Pada pelaksanaan pelayanan program PUSPAGA di Kelurahan Rungkut Kidul yang membedakan ada pada waktu penyelesaian serta cepat dan tanggapnya ketika ada klien yang datang untuk melakukan pengaduan terkait kasus yang dialami. Tersedia 3 sarana bagi warga yang dapat membantu warga dalam mengatasi masalahnya, yaitu E-Health, SIAP PPAK, serta Hotline PUSPAGA. Penanganan kasus tersebut dapat segera di tangani dalam waktu kerja yaitu pukul 08.00-17.00. Klien yang datang untuk melakukan pengaduan tentu akan di identifikasi terlebih dahulu oleh Fasilitator PUSPAGA yang di tempatkan di lokasi tersebut. Apabila kasus daripada klien tersebut mengalami kekerasan pada perempuan atau anak tentunya akan di tangani oleh pihak yang lebih paham seperti psikiater atau psikolog. Dalam hal ini akan memakan banyak waktu lantaran dalam proses terapi oleh psikiater akan membutuhkan beberapa kali pertemuan. Maka dari itu waktu penyelesaian kasus tersebut juga bergantung pada permasalahan yang dihadapi oleh klien.

Apabila warga masih enggan untuk datang ke Balai RW Dimana Fasilitator PUSPAGA ditetapkan untuk membantu pelayanan warga terkait kasus yang sering dialami oleh keluarga, warga Surabaya dapat mengakses SIAP PPAK melalui website ppa-dp3appkb.surabaya.go.id. Pada website tersebut warga dapat memilih sendiri jadwal pertemuan dengan psikiater atau konsultasi online dengan siapa yang warga inginkan. Selain itu, pelayanan tersebut tidak di pungut biaya sepeser pun. Apabila warga hendak mendaftar pada website SIAP PPAK tersebut persyaratan yang dibutuhkan hanya KTP dan Kartu Keluarga jadi tidak perlu surat pengantar dari RT/RW

ataupun Kelurahan. Pada program pelayanan PUSPAGA juga membantu warga dalam pendaftaran awal bagi warga yang mengikuti kelas catin melalui website *e-health.surabaya.go.id* dan mendampingi warga hingga sertifikat catin di dapatkan. Seluruh warga Surabaya apabila hendak menikah diwajibkan untuk mendaftar pada kelas catin melalui website tersebut. Pada proses pendaftaran kelas catin juga dapat diakses oleh warga secara mandiri akan tetapi bagi warga yang mengalami kebingungan dapat datang ke Balai RW untuk di damping. Persyaratan yang dibutuhkan untuk mendaftar kelas catin hanya KTP dan Kartu Keluarga. Pada proses pelaksanaan pelayanan program PUSPAGA sudah sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan serta persyaratan yang dibutuhkan tidak berbelit-belit dan cukup ringkas.

b) Keunggulan Pelayanan PUSPAGA di Kelurahan Rungkut Kidul

Dalam kehidupan sehari-hari, kita sering mengalami pelayanan publik yang beragam, baik dari segi positif maupun negatif. Pelayanan publik yang baik dapat menciptakan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, sementara pelayanan yang kurang memadai dapat menimbulkan frustrasi dan ketidakpuasan. Pelaksanaan program pelayanan program PUSPAGA di Kelurahan Rungkut Kidul memiliki tugas utama yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada warga. Dalam proses pelaksanaannya pelayanan program PUSPAGA juga perlu memperhatikan kualitas dari pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa jenis dimensi, yaitu dimensi bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian dan jaminan pelayanan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*). Begitu juga dengan kualitas pelayanan dari program PUSPAGA yang dapat di tinjau dari lima elemen tersebut.

- Kualitas Pelayanan Program PUSPAGA Bukti Langsung (*Tangibles*)

Menilik dari dimensi *tangibles* maka kualitas dari pelayanan pada program PUSPAGA di Kelurahan Rungkut Kidul dapat dikatakan sudah terdapat unsur yang terpenuhi namun belum bisa dikatakan optimal. Unsur apa saja yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bukti langsung yang pertama ada pada penampilan petugas. Pada unsur ini dapat dilihat pada saat Fasilitator PUSPAGA menyampaikan materi sosialisasi edukasi baik dari cara penyampaian informasi serta penampilan dari Fasilitator PUSPAGA tersebut. Unsur yang perlu diperhatikan dalam melakukan pelayanan publik yaitu pada kualitas pelayan dari Fasilitator PUSPAGA serta kenyamanan tempat pelayanan. Ketiga fenomena yang ada pada lapangan yang berkaitan dengan dimensi *Tangibles* menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi edukasi kepada warga berjalan

dengan lancar namun belum optimal lantaran masih ada beberapa masyarakat yang ragu bahkan enggan ketika Fasilitator PUSPAGA meminta data pribadi kepada klien.

- Kualitas Pelayanan Program PUSPAGA Pada Keandalan (Reability)

Kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari keandalan petugasnya, yang menjadi tulang punggung dalam menjalankan tugasnya. Keberhasilan suatu layanan seringkali bergantung pada kemampuan, profesionalisme, dan dedikasi petugas pelayanan publik. Sebagai ujung tombak dalam interaksi langsung dengan masyarakat, keandalan petugas menjadi faktor kritis yang menentukan pengalaman positif dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pada dimensi ini membahas tentang bagaimana keandalan standart operasional prosedur pelayanan program PUSPAGA dan keandalan Fasilitator PUSPAGA saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi, maka penilaian pada dimensi ini dapat dikatakan cukup baik lantaran Fasilitator PUSPAGA yang dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi klien sesuai dengan apa yang diharapkan oleh klien dan atas persetujuan dari klien.

- Kualitas Pelayanan Program PUSPAGA Dari Daya Tanggap Petugas (Responsiveness)

Kualitas pelayanan publik yang memuaskan sering kali tergantung pada tingkat daya tanggap petugas, yang mampu dengan cepat dan efektif merespon kebutuhan serta pertanyaan masyarakat. Kemampuan petugas dalam memberikan respons yang sigap menciptakan pengalaman layanan yang positif dan membangun hubungan yang saling percaya antara instansi pelayanan dan masyarakat. Dalam hal tersebut dapat dilihat pada saat Fasilitator PUSPAGA mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh klien serta pelayanan apa yang akan diberikan kepada klien untuk menyelesaikan masalah klien tersebut. Berdasarkan hasil penelitian SOP dalam pelayanan program PUSPAGA ini cukup ringkas dan tidak berbelit-belit.

- Kualitas Pelayanan Program PUSPAGA Pada Tingkat Kepastian atau Jaminan Pelayanan (Assurance)

Kualitas pelayanan publik tercermin dalam tingkat kepastian atau jaminan pelayanan yang diberikan, di mana masyarakat dapat memiliki keyakinan akan ketersediaan, ketepatan, dan keandalan layanan yang disediakan oleh instansi tersebut. Jaminan pelayanan yang jelas menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap proses dan hasil yang diharapkan, membentuk dasar untuk hubungan

yang stabil antara pihak penyedia layanan dan pengguna layanan. Pada dimensi ini dapat dilihat pada saat terjadinya kendala ketika mengikuti kelas catin seperti sertifikat catin tidak keluar. Ketika masalah tersebut dilaporkan, masalah tersebut segera di tangani dalam waktu 1x24 jam. Berdasarkan pengamatan dilapangan, maka pelayanan PUSPAGA di Kelurahan Rungkut Kidul telah berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- Kualitas Pelayanan Program PUSPAGA Pada Dimensi Kepedulian (Empathy)

Pada dimensi ini, pelayanan PUSPAGA telah menerapkan sistem pelayanan satu pintu sehingga mempermudah masyarakat ketika hendak melakukan konseling/konsultasi. Hal tersebut dibuktikan ketika warga hanya cukup datang ke Balai RW untuk melakukan pengaduan dan masalah yang dihadapi warga akan segera di tangani. Prosedur pelayanan program PUSPAGA juga telah sesuai dengan peraturan yang di tetapkan, sehingga tidak ada prosedur yang terlewatkan. Selain itu SOP yang berlaku juga tidak berbelit sehingga pelayanan PUSPAGA dapat dikatakan cukup baik.

SIMPULAN

Dalam membentuk ketahanan keluarga perlu dukungan tidak hanya dari keluarga inti, tetapi juga dari lingkungan masyarakat. Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang sekarang tersebar di seluruh Kelurahan di Surabaya merupakan program pemerintah yang diharapkan dapat mempertahankan dan membentuk ketahanan keluarga. Kelurahan Rungkut Kidul menjadi salah satu Kelurahan yang memiliki fasilitator PUSPAGA pada 3 RW nya, yaitu di RW 2, RW 4, dan RW 5. Berdasarkan hasil penelitian terkait implementasi program PUSPAGA menurut teori dari David C. Korten di Kelurahan Rungkut Kidul menjelaskan bahwa kesesuaian antara program dengan pemanfaat yang mana pada indikator ini adanya kejelasan program dengan masyarakat dapat dilihat pada proses penyebarluasan tentang program PUSPAGA. Kegiatan sosialisasi edukasi baik secara langsung oleh fasilitator PUSPAGA atau melalui platform online serta melalui media cetak seperti brosur atau pamphlet merupakan bentuk penyebarluasan yang dilakukan agar masyarakat paham tentang program PUSPAGA tersebut. Program PUSPAGA juga dapat dikatakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang mana pada program ini menjadi alternatif untuk mencegah, mengatasi, dan menyelesaikan kasus kekerasan pada anak dan perempuan. Pada indikator kesesuaian program antara masyarakat dengan implementornya dapat dilihat pada kemampuan fasilitator dalam melaksanakan tugasnya yang mana fasilitator PUSPAGA dapat mengidentifikasi dan membantu menyelesaikan

masalah yang dihadapi klien sesuai dengan apa yang diharapkan dan atas persetujuan dari klien tersebut. Meskipun terdapat beberapa klien yang percaya kepada fasilitator PUSPAGA secara personal tidak sebagai Fasilitator, hal tersebut dibuktikan ketika klien menolak pada saat diminta untuk mengisi formulir sebagai prosedur pelayanan. Indikator yang terakhir yaitu kesesuaian program antara kelompok sasaran dan implementor yang dapat dilihat pada kejelasan kriteria yang harus dilengkapi. Berkas yang perlu di siapkan hanya KTP dan Kartu Keluarga, selain itu terdapat 3 sarana yang dapat membantu warga sesuai dengan kebutuhan warga yaitu melalui e-health, SIAP PPAK, serta Hotline PUSPAGA. Keunggulan pelayanan PUSPAGA di Kelurahan Rungkut Kidul dapat dilihat pada 5 dimensi yaitu bukti langsung (Tangibles), kehandalan (Reability), daya tanggap (Responsiveness), kepastian atau jaminan (Assurance), serta kepedulian (Emphaty). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kelurahan Rungkut Kidul dapat dikatakan cukup baik dan memberikan dampak yang positif kepada warga karena mampu membantu menyelesaikan masalah yang terjadi pada lingkup keluarga serta memberikan wawasan terhadap orang tua terkait pola asuh untuk membentuk dan mempertahankan keluarga sehingga tetap harmonis melalui program-program yang tersedia pada PUSPAGA.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahadiana, A. (2021). Efektivitas program parenting di pusat pembelajaran keluarga (puspaga) kota tangerang selatan. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/57801%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/57801/1/AMIRA_AHADIANA-FDK-IR.pdf
- Ardyansyah, D. (2010). Kebijakan Publik sebagai Kebijakan Publik. *Jurnal MEDTEK*, 2(3), 78–91.
- Badan, P., & Nasional, P. (2019). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas*. 5(3), 328–336.
- Bella Syahputri, F. (2022). Peran Puspaga Dalam Pencegahan Kekerasan Pada Anak. *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga Dan Pendidikan)*, 9(02), 177–187. <https://doi.org/10.21009/jkkp.092.05>
- Benu, A., Febrihapsari, M., Studi, P., & Publik, A. (2023). *Implementasi Pelayanan Malam Di Wilayah Kecamatan Bulak Kota Surabaya*. 1(3).
- Dewi, D. S. K. (2019). Buku Ajar Kebijakan Publik. *UM Jakarta Press*, 268.
- Fatonah, K., Alfian, A., & Lestari, S. (2021). Implementasi Program Kampus Mengajar Di Sekolah Dasar Swasta Nurani Jakarta. *Js (Jurnal Sekolah)*, 5(4), 194. <https://doi.org/10.24114/js.v5i4.31326>

- Keluarga*. (n.d.). Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.web.id/keluarga>
- Khafidhoh, I. (2021). Pemberdayaan Keluarga Dalam Peningkatan Ketahanan Keluarga Melalui Structural Family Counseling. *Community Development: Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam*, 5(1), 21. <https://doi.org/10.21043/cdjpmi.v5i1.9554>
- Mutia Annur, C. (2023). 10 Negara dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Dunia Pertengahan 2023. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/28/10-negara-dengan-jumlah-penduduk-terbanyak-di-dunia-pertengahan-2023#:~:text=Adapun menurut data Worldometers%2C jumlah,yaitu 277%2C7 juta jiwa>
- Prayitno, I. H., Sofwan, E., & Ibrohim, I. (2021). Konsep Ketahanan Keluarga Yang Ideal Untuk Menciptakan Keluarga Yang Tangguh Dan Sejahtera Di Kota Tangerang Selatan. *Garda-Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 70–85. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/grd/article/view/12828>
- Uyun, M. (2020). Ketahanan Keluarga dan Dampak Psikologis dimasa Pandemi Global, Disampaikan dalam rangka Webinar Program Doktor Psikologi Pendidikan Islam, di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Webinar Program Doktor Psikologi Pendidikan Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 1–5.