



## Artikel Penelitian

**Article history:**

Received 9 January, 2024

Revised 29 January, 2024

Accepted 15 February, 2024

**Kata Kunci:**

Kekerasan Anak;  
Efektivitas;  
PUSPAGA

**Keywords:**

Child Abuse;  
Effectiveness;  
PUSPAGA

**INDEXED IN**

SINTA - Science and  
Technology Index  
Crossref  
Google Scholar  
Garba Rujukan Digital: Garuda

**CORRESPONDING  
AUTHOR**

Adelia Faradina Damayanti  
Program Studi Administrasi  
Publik, Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik, Universitas  
Hang Tuah Surabaya, Indonesia

**EMAIL**

[faradinaadelia9@gmail.com](mailto:faradinaadelia9@gmail.com)

**OPEN ACCESS**

E ISSN 2623-2022

## Efektivitas Pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo Kota Surabaya

*Effectiveness of Family Learning Center (PUSPAGA) Services at RW 06 Hall, Sumber Rejo Village, Surabaya City*

Adelia Faradina Damayanti

Prodi Administrasi Publik, Universitas Hang Tuah | email

[faradinaadelia9@gmail.com](mailto:faradinaadelia9@gmail.com)

**Abstrak:** Kekerasan terhadap perempuan dan anak menjadi isu strategis yang mendapat perhatian baik di tingkat nasional maupun internasional. Meskipun Kota Surabaya telah meraih penghargaan sebagai Kota Layak Anak, kasus kekerasan anak masih tinggi. Pemerintah Kota Surabaya mengimplementasikan Program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di Balai RW untuk mencegah dan menangani kasus kekerasan serta meningkatkan ketahanan keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan efektivitas PUSPAGA di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo, mengevaluasi faktor pendukung dan penghambat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif dengan pengambilan data observasi dan studi dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas dari S.P Siagian dengan indikator 1) kejelasan tujuan yang hendak dicapai, 2) kejelasan strategi untuk pencapaian tujuan, 3) proses analisis dan perumusan kebijakan yang tepat, 4) perencanaan yang matang, 5) penyusunan program yang tepat, 6) tersedianya sarana prasarana kerja, 7) pelaksanaan yang efektif dan efisien, dan 8) sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun terdapat kejelasan tujuan dan strategi, masih terdapat kendala seperti rendahnya partisipasi dan kesadaran masyarakat, serta keterlambatan dalam merespon pengaduan. Diharapkan adanya sinergi antara pemerintah, fasilitator, dan masyarakat untuk meningkatkan efektivitas PUSPAGA dalam mencapai tujuan perlindungan anak, ketahanan keluarga, dan kualitas kehidupan keluarga yang lebih baik.

**Abstract:** Violence against women and children is a strategic issue that has received attention both at the national and international levels. Although Surabaya City has been awarded as a Child Friendly City, cases of child abuse are still high. The Surabaya City Government implemented the Family Learning Center Program (PUSPAGA) in RW Halls to prevent and handle cases of violence and increase family resilience. This research aims to describe the effectiveness of PUSPAGA in Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo, evaluate the supporting and inhibiting factors. This research uses a qualitative approach and descriptive method with observation data collection and documentation studies. The theory used is the effectiveness theory of S.P Siagian with indicators of 1) clarity of goals to be achieved, 2) clarity of strategies for achieving goals, 3) the right policy analysis and formulation process, 4) careful planning, 5) proper program preparation, 6) availability of work infrastructure, 7) effective and efficient implementation, and 8) an educational supervision and control system. The results show that, despite the clarity of objectives and strategies, there are still obstacles such as low community participation and awareness, and delays in responding to complaints. It is hoped that there will be synergy between the government, facilitators, and the community to improve the effectiveness of PUSPAGA in achieving the goals of child protection, family resilience, and a better quality of family life.

**Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)**

Doi: 10.56338/jks.v7i2.4722

Pages: 698-706



## LATAR BELAKANG

Kekerasan pada perempuan dan anak menjadi isu strategis yang ditangani pada tingkat nasional hingga internasional. Anak adalah harapan setiap orang tua dan keluarga. Dalam arti yang lebih luas, anak-anak adalah harapan masa depan bangsa, negara, bahkan dunia. Oleh karena itu, sangat penting untuk memenuhi hak anak dengan membangun dunia yang layak untuk anak (Saputri & Erowati, 2020). Dalam lingkup internasional, setiap negara memiliki kewajiban untuk menjamin pelaksanaan yang dimiliki oleh manusia termasuk anak-anak. Secara yuridis, setiap negara memiliki tanggung jawab untuk menciptakan hidup yang layak dan baik bagi anak-anak, memberikan sebuah kesejahteraan secara lahir dan batin, serta menjauhkan dari bahaya yang mengancam diri seorang anak di negaranya (Erdianti, 2020). Di Indonesia, kasus kekerasan anak mencapai sejumlah 18.177 kasus dengan dengan persentase korban menurut jenis kelamin perempuan sebesar 79,9% dan jenis kelamin laki-laki sebesar 20,1% (SIMFONI PPA, 2023). Kasus kekerasan di Indonesia yang cukup tinggi menunjukkan bahwa perlindungan anak menjadi aspek krusial untuk melindungi hak anak dan menciptakan masyarakat yang lebih aman dan berkeadilan.

Anak-anak harus dilindungi oleh negara dan sebagai generasi penerus, mereka harus dipersiapkan sejak dini untuk memiliki standar kesejahteraan dan perkembangan yang tinggi (Roza & Arliman, 2018). Oleh karena itu, pemerintah melalui Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak mengembangkan Kebijakan Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA) yang tertuang dalam Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kebijakan Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA) (Widyawati & Adi, 2020). Kabupaten/Kota Layak Anak merupakan kabupaten/kota dengan sistem pembangunan berbasis hak anak dengan integrasi antara komitmen dan sumber daya pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha secara terencana, menyeluruh dan berkelanjutan dalam kebijakan, program serta kegiatan untuk menjamin terpenuhinya hak anak (PERMEN PPPA, 2011).

**Tabel 1.** Perbandingan Jumlah Kasus Kekerasan Pada Tiga Provinsi Tertinggi

Provinsi	Jumlah Kasus
Jawa Barat	1.696
Jawa Timur	1.531
Jawa Tengah	1.225

Sumber: Diolah oleh penulis tahun 2023 dari Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak (SIMFONI PPA, 2023).

Berdasarkan data, Jawa Timur menjadi provinsi kedua dengan kasus kekerasan anak tertinggi di Indonesia. Jumlah kasus kekerasan anak per Kabupaten/Kota tertinggi pada provinsi Jawa Timur berada pada Kota Surabaya dengan jumlah kasus kekerasan di tahun 2023 sebanyak 154 kasus kekerasan anak (SIMFONI PPA, 2023). Masih terdapatnya kasus kekerasan pada anak di Kota Surabaya berbalik dengan penghargaan kategori utama yang telah diterima Kota Surabaya sebagai Kota Layak Anak pada tahun 2022 dan menjadi penghargaan kelima dengan kategori utama secara berturut-turut yang diterima oleh Kota Surabaya (DP3APPKB Kota Surabaya, 2022).

Salah satu upaya dalam mewujudkan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA) dengan membuat program layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA). Sebagai unit pelayanan keluarga, program PUSPAGA menjalankan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menetapkan bahwa urusan yang berkaitan dengan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak merupakan urusan wajib non pelayanan dasar. Hal ini sesuai dengan Pasal 11 ayat 2, mencakup sub urusan yang berkaitan dengan kualitas keluarga dan pemenuhan hak anak. Pada lampiran pembagian urusan kewenangan Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota menyebutkan perlunya membangun dan memperkuat lembaga penyedia layanan anak dalam rangka

meningkatkan taraf hidup anak. Program PUSPAGA memiliki fungsi sebagai One Stop Service atau layanan satu pintu keluarga holistik integratif berbasis hak anak (Boreel, 2022).

Dalam pelaksanaan amanat peraturan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya telah meresmikan Program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di bawah koordinator Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) di tahun 2017 (Pemerintah Kota Surabaya, 2018). Fokus utamanya adalah meningkatkan dan memperkuat ketahanan keluarga. Hal ini dimulai dari metode pola asuh pada anak atau parenting yang tepat bagi anak karena pola asuh yang tidak ideal dapat mengakibatkan anak berada pada kondisi rentan terhadap diskriminasi, kekerasan, hingga eksploitasi (Khakhimah & Sutrisno, 2023). Keluarga khususnya orang tua menjadi lingkungan awal anak untuk belajar, orang tua perlu untuk memahami pola asuh yang akan berdampak pada masa depan anak (Fazirah et al., 2022). Keluarga memegang peran penting untuk meningkatkan kemampuan dalam mengasuh dan melindungi anak sehingga tercipta perlindungan bagi anak (Syahputri, 2022). Sejalan dengan hal ini, Pemerintah Kota Surabaya menyediakan layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) sampai pada Balai RW untuk melaksanakan pencegahan serta perlindungan anak dan perempuan (DP3APPKB Kota Surabaya, 2023).

Sebagai hasilnya, Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) balai RW akan terus ditinjau atas pelayanan dalam mencegah maupun menangani kasus dengan menawarkan layanan konsultasi tanpa dipungut biaya sebagai fasilitas terbaik yang disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB). Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, peneliti tertarik dalam mengetahui lebih lanjut efektivitas Program Pusat Pembelajaran (PUSPAGA) Balai RW di Kelurahan Sumber Rejo Kota Surabaya. Kriteria indikator efektivitas yang digunakan dari S.P. Siagan dengan indikator 1) kejelasan tujuan yang hendak dicapai, 2) kejelasan strategi untuk pencapaian tujuan, 3) proses analisis dan perumusan kebijakan yang tepat, 4) perencanaan yang matang, 5) penyusunan program yang tepat, 6) tersedianya sarana prasarana kerja, 7) pelaksanaan yang efektif dan efisien, dan 8) sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik. dalam memberikan perlindungan untuk anak dan perempuan, pencegahan kekerasan, dan pola asuh pada orang tua. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan efektivitas Program Pusat Pembelajaran (PUSPAGA) Balai RW di Kelurahan Sumber Rejo Kota Surabaya, faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas Program Pusat Pembelajaran (PUSPAGA) Balai RW di Kelurahan Sumber Rejo Kota Surabaya.

## **METODE**

Desain penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif untuk menjelaskan atau menggambarkan tingkat efektivitas program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di Balai RW. Fokus penelitian ini adalah efektivitas kebijakan yang dianalisis dengan kriteria indikator efektivitas dari S.P. Siagan. Lokus penelitian berada pada Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo Kota Surabaya.

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan lapangan (observasi) dan studi dokumentasi yang akan menjadi data primer. Data sekunder diperoleh dari literatur yang merupakan hasil pengumpulan informasi dari individu atau organisasi dalam bentuk artikel, makalah, buku, jurnal, atau dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian merupakan penganalisisan data milik Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Efektivitas Program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo**

#### **Kejelasan tujuan yang hendak dicapai**

Program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di tingkat Kota Surabaya memiliki tujuan yang tercantum pada Keputusan Walikota Surabaya Nomor: 188.45/144/436.1.2/2022.

Tujuannya untuk meningkatkan kualitas keluarga untuk mewujudkan kesetaraan gender dan hak anak serta meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga sejahtera melalui peningkatan kapasitas orang tua dalam pengasuhan dan melindungi anak dari kekerasan, eksploitasi, perlakuan salah dan penelantaran. Hal ini menunjukkan adanya tujuan yang jelas dari pemerintah Kota Surabaya. PUSPAGA di balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo juga memiliki tujuan yang jelas, yaitu untuk meningkatkan dan mendekatkan akses pelayanan terkait pembelajaran keluarga dan penanganan terhadap permasalahan kekerasan pada perempuan dan anak kepada masyarakat, tersedianya layanan gratis bagi keluarga dalam bentuk *'one stop service'* yaitu layanan satu pintu keluarga holistik integratif berbasis hak anak, tersedianya tempat untuk mendapatkan layanan informasi, konsultasi, dan konseling bagi anak, orang tua yang bertanggung jawab terhadap anak, dan terciptanya ketahanan keluarga dan pemenuhan hak anak. Dengan menyediakan layanan satu pintu, PUSPAGA di balai RW tidak hanya memfasilitasi akses ke berbagai layanan, tetapi juga menciptakan lingkungan di mana keluarga dapat tumbuh dan berkembang secara positif.

### **Kejelasan strategi pencapaian tujuan**

Dalam melaksanakan program PUSPAGA di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) menyediakan fasilitator PUSPAGA untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat di balai RW. Fasilitator PUSPAGA di Balai RW baik kader surabaya hebat atau mahasiswa telah diberikan pelatihan yang diberi nama Training of Trainer (ToT) oleh Psikolog dengan 12 materi sehingga fasilitator PUSPAGA Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo memiliki dasar ilmu untuk memberikan layanan atau edukasi kepada masyarakat. Dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, DP3APPKB Kota Surabaya menyusun kegiatan sebagai layanan yang akan diberikan PUSPAGA Balai RW. Kegiatan tersebut adalah konseling atau konsultasi, bimbingan masyarakat melalui kelas calon pengantin, bimbingan masyarakat melalui kelas parenting, dan edukasi atau sosialisasi yang dilakukan langsung kepada masyarakat dapat melalui live instagram, talk show, ataupun langsung. Kegiatan yang dilakukan oleh PUSPAGA di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo merupakan strategi yang sudah sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

### **Proses analisis dan perumusan kebijakan yang tepat**

Berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh PUSPAGA di Balai RW, DP3APPKB Kota Surabaya telah menyusun usaha atau kegiatan yang mampu menjembatani antara tujuan dan strategi yang telah ditetapkan. Program PUSPAGA Balai RW disesuaikan dengan kebutuhan untuk percepatan realisasi Surabaya sebagai Kota Layak Anak. Selain itu, program PUSPAGA Balai RW telah disesuaikan dengan permasalahan yang ada dan kebutuhan yang dialami oleh warga kota Surabaya. Berdasarkan data, Surabaya menjadi kota tertinggi di provinsi Jawa Timur dengan kasus kekerasan anak sebanyak 154 kasus. Dalam menghadapi permasalahan tersebut, program PUSPAGA di Balai RW diharapkan mampu untuk membina masyarakat dalam ketahanan keluarga serta memberikan wadah dan memenuhi hak-hak anak secara berkelanjutan. Pelaksanaan program PUSPAGA di Balai RW 06 Kelurahan Sumber

Rejo belum efektif karena kurangnya kesadaran masyarakat dalam ketahanan keluarga khususnya dalam pemenuhan hak dasar perempuan dan anak. Masyarakat tertutup terkait dengan permasalahan anak dan keluarga yang membutuhkan bantuan dari pihak profesional. Hal ini menunjukkan bahwa proses analisis dan perumusan kebijakan program PUSPAGA di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo belum sesuai dengan kebutuhan dan persoalan yang dihadapi masyarakat.

### **Perencanaan yang matang**

Perencanaan yang matang akan memberikan dampak yang baik pada tujuan yang akan dicapai. Pada program PUSPAGA Balai RW, kegiatan yang disusun dapat dilaksanakan di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo meskipun terbatas. Saat ini, untuk memberikan pelayanan PUSPAGA di Balai RW 06 dapat melalui aplikasi berbasis website yaitu Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak (SIAP PPAK!). Perencanaan penggunaan aplikasi SIAP PPAK! belum dapat dikatakan efektif karena ada kebutuhan perubahan pada desain dan keterangan saat aplikasi disosialisasikan kepada fasilitator PUSPAGA Balai RW serta masih adanya data yang kurang untuk pendaftaran para fasilitator PUSPAGA Balai RW. Dalam hal pengaduan melalui hotline PUSPAGA masih membutuhkan waktu yang lama untuk mendapat informasi baik pengaduan kelas calon pengantin atau konseling.

### **Penyusunan program yang tepat**

Penyusunan program Pusat Pembelajaran Keluarga di balai RW selama pemberian layanan terbilang cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan klien, konsultasi dan konseling, sosialisasi, informasi, edukasi, identifikasi, penjangkauan, rujukan, dan pelaporan operasional. Adanya SOP ini memberikan arahan jelas dan kerangka kerja yang konsisten dalam memberikan pelayanan atau penanganan awal kepada masyarakat.

### **Tersedianya sarana dan prasarana kerja**

Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang sesuai dengan standar sangat penting untuk keberhasilan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di Balai RW. PUSPAGA di Balai RW Kelurahan Sumber Rejo khususnya RW 06 memiliki sarana prasarana yang memadai dan telah disesuaikan dengan standar bangunan PUSPAGA dalam memberikan layanan. Bangunan balai RW terawat dan bersih sehingga nyaman untuk digunakan dalam pelayanan. Tersedianya akses internet, LCD, dan peralatan audio visual lainnya yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada keluarga. Adanya dokumen administrasi untuk kegiatan layanan yang sudah disiapkan. Dengan memastikan tersedianya sarana dan prasarana kerja yang sesuai standar, PUSPAGA dapat meningkatkan efektivitas dan dampak positifnya terhadap keluarga di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo, mencapai tujuan kesetaraan gender, perlindungan hak anak, dan peningkatan kualitas kehidupan keluarga.

### **Pelaksanaan yang efektif dan efisien**

Pelaksanaan kegiatan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo dapat dikatakan belum efektif dan efisien namun pelaksanaan kegiatan didukung dengan kegiatan yang telah dibentuk DP3APKB Kota Surabaya. Kelas parenting memiliki jadwal rutin yang hari Selasa pukul 15.00 hingga selesai melalui zoom atau daring dengan pemateri oleh profesional terkait dengan pola pengasuhan dan ketahanan keluarga.



Kelas calon pengantin yang dilakukan oleh calon pengantin sebelum menikah. Diberikannya materi terkait dengan psikologis, keluarga sakinah, keuangan, dan kesehatan reproduksi. Materi diberikan oleh profesional dan ahli dalam bidangnya agar calon pengantin mendapatkan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan untuk menuju ke pernikahan yang bahagia dan sejahtera. Adanya inovasi dalam melakukan pengaduan kekerasan anak dan perempuan hingga konseling ataupun konsultasi di aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak (SIAP PPAK!) sehingga layanan mampu diakses lebih luas oleh masyarakat. Selain itu, layanan yang diberikan oleh Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo tidak dipungut biaya.

Dalam pelaksanaannya ditemukan kendala yang menyebabkan kegiatan PUSPAGA di balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo berjalan tidak efektif dan efisien. Kendala yang ditemukan adalah tingkat partisipasi masyarakat RW 06 Kelurahan Sumber Rejo terbilang cukup rendah karena waktu pelaksanaan kegiatan yang tidak sesuai dengan jadwal warga. Banyak ditemukan informasi mengenai permasalahan warga namun warga merasa mereka mampu untuk mengatasi permasalahan sendiri bahkan pihak keluarga tidak mau terbuka untuk melakukan konsultasi.

### **Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik**

Pelaksanaan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo berada di bawah pengawasan DP3APPKB Kota Surabaya. Pengawasan dilakukan dengan adanya monitoring dan evaluasi melakukan pelaporan yang dilakukan harian, mingguan, dan bulanan. Seluruh kegiatan yang dilakukan oleh PUSPAGA balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo juga memiliki sistem pengendalian yang bersifat mendidik dengan adanya pelatihan atau Training of Trainer (ToT) kepada seluruh fasilitator PUSPAGA balai RW. Adanya mentor juga menjadi sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik dengan diberikannya bimbingan serta komunikasi yang terbuka untuk mengatasi hambatan dan tantangan di lapangan.

### **Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo**

Efektivitas program Pusat Pembelajaran Keluarga di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo tidak dapat dilepaskan dari faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk mencapai kualitas yang baik. Berikut adalah faktor pendukung dan faktor penghambat dalam program Pusat Pembelajaran Keluarga di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo:

#### **Faktor Pendukung**

##### **Adanya kejelasan tujuan**

Kejelasan tujuan yang akan dicapai dapat mengoptimalkan pengaruh positif kepada masyarakat. Jika tujuan telah jelas, akan mempermudah menyesuaikan kegiatan yang sesuai dengan perkembangan. Adanya kejelasan tujuan yang akan dicapai akan mempermudah fasilitator PUSPAGA Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo untuk memahami dengan jelas apa

yang akan dicapai. Hal ini akan memberikan pengaruh untuk fokus pada tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan.

### **Adanya sumber daya sarana prasarana yang memadai**

Tersedianya sarana prasarana yang memadai menjadi faktor pendukung dalam efektivitas PUSPAGA di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo. Kondisi bangunan yang baik dan bersih menimbulkan rasa nyaman saat masyarakat mengakses layanan yang diberikan. Tersedianya akses internet dan teknologi informasi mendukung kegiatan kelas parenting, kelas calon pengantin, dan edukasi untuk mengakses informasi.

### **Adanya pengembangan sumber daya manusia**

Adanya pengembangan sumber daya manusia terhadap fasilitator PUSPAGA di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat sehingga meningkatkan efektivitas program dalam mencapai tujuan. Adanya pelatihan atau Training of Trainer (ToT) dengan melibatkan profesional mampu untuk meningkatkan kapasitas fasilitator dalam menghadapi tantangan yang ada dalam memberikan layanan dan mencapai tujuan.

### **Faktor Penghambat**

#### **Rendahnya tingkat partisipasi dan kesadaran masyarakat**

Minimnya jumlah warga yang ikut serta dalam kegiatan yang telah diselenggarakan dan rendahnya kesadaran masyarakat terkait dengan anak dan ketahanan keluarga menjadi faktor penghambat dalam program Pusat Pembelajaran Keluarga di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo. Jika partisipasi dari masyarakat rendah, program tidak dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan karena kurangnya interaksi dengan masyarakat dan menghambat masyarakat dalam memanfaatkan layanan PUSPAGA Balai RW.

#### **Waktu lama dalam mendapat informasi dari hotline**

Keterlambatan dalam merespon dan memberikan informasi oleh hotline PUSPAGA akan menjadi penghambat pada efektivitas program Pusat Pembelajaran Keluarga di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo. Keterlambatan yang terjadi akan menyebabkan masyarakat yang melakukan pengaduan atau membutuhkan bantuan membutuhkan waktu yang lama dan menghambat akses untuk mengambil tindakan yang diperlukan.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di Balai RW 06 Kelurahan Sumber Rejo masih mengalami tantangan yang menghambat efektivitasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun telah didukung dengan adanya kejelasan tujuan dan strategi yang sesuai kebutuhan, dalam pelaksanaannya masih terkendala dengan rendahnya partisipasi masyarakat dan rendahnya kesadaran masyarakat. Selain itu, keterlambatan dalam merespon pengaduan juga mempengaruhi efektivitas layanan program PUSPAGA. Dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan perlu adanya sinergi dari pemerintah, fasilitator, dan masyarakat dalam meningkatkan kualitas keluarga, perlindungan anak dan perempuan, serta ketahanan keluarga yang lebih baik.



## SARAN

Penelitian ini merekomendasikan kepada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya untuk melakukan sejumlah perbaikan dan penyesuaian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, perlu adanya program inovatif untuk menarik minat masyarakat agar program dapat berjalan dengan efektif dan bermanfaat untuk masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boreel, M. S. (2022). Implementasi Program PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) Dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Pada Anak di Kota Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(2), 5377–5388.
- DP3APPKB Kota Surabaya. (2022). *Pemkot Surabaya Raih Penghargaan Kota Layak Anak Kategori Utama Lima Kali Berturut-Turut*. <https://dp3appkb.surabaya.go.id/pemkotsurabaya-raih-penghargaan-kota-layak-anak-kategori-utama-lima-kali-berturut-turut/>
- DP3APPKB Kota Surabaya. (2023). *Surabaya Kota Layak Anak, Pelayanan PUSPAGA Sampai di Balai RW*. <https://dp3appkb.surabaya.go.id/surabaya-kota-layak-anak-pelayanan-puspaga-sampai-di-balai-rw/>
- Erdianti, R. N. (2020). *Hukum Perlindungan Anak di Indonesia*. UMM Press. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=PtgDEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA63&dq=Erdianti,+R.+N.+\(2020\).+Hukum+Perlindungan+Anak+Di+Indonesia+\(Vol.+1\).+UMMPress.&ots=FSHP37Ag67&sig=CE5qGHwEyp-YNDGS6Np7oChyhiw&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=PtgDEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA63&dq=Erdianti,+R.+N.+(2020).+Hukum+Perlindungan+Anak+Di+Indonesia+(Vol.+1).+UMMPress.&ots=FSHP37Ag67&sig=CE5qGHwEyp-YNDGS6Np7oChyhiw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Fazirah, E. N., Sunariyanto, & Abidin, A. Z. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Di Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) (Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anaka Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota). *Jurnal Respon Publik*, 16(8.5.2017), 93–104. <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Khakhimah, N., & Sutrisno, E. (2023). *Implementasi Kebijakan Pusat Pembelajaran Keluarga ( PUSPAGA ) Al Inayah Kabupaten Tangerang ( Studi Kasus ) Anak adalah anugerah dari Tuhan Yang Maha Esa sebagai generasi penerus bangsa Data yang terhimpun dalam Simponi ( Sistem Informasi On line Perlind. 5(1), 51–72.*
- Pemerintah Daerah Kota Surabaya. (2022). *Keputusan Walikota Surabaya*.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2018). *PUSPAGA SEBAGAI RUANG PENCEGAHAN DINI SEPUTAR MASALAH KELUARGA*. <https://surabaya.go.id/id/berita/46097/puspaga-sebagai-ruang-pencegahan>
- PERMEN PPPA. (2011). *Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 11 Tahun 2011 tentang Kebijakan Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak*.
- Roza, D., & Arliman, L. (2018). Peran Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Kota Layak Anak Di Indonesia. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 25(1), 198–215. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol25.iss1.art10>
- Saputri, F. A., & Erowati, D. (2020). Strategi Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak Di

- Kabupaten Kebumen Tahun 2019. *Journal of Politic and Government*, 7(2).  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/27314/23856>
- SIMFONI PPA. (2023). *Jumlah Kasus Kekerasan Anak di Indonesia*.  
<https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan>
- Syahputri, F. B. (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>
- Widyawati, I., & Adi, A. S. (2020). Strategi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Dalam Mengembangkan Kabupaten Layak Anak Di Bojonegoro Tahun 2021. *Journal of Civics and Moral Studies*, 5(2), 33–50.  
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jcms/article/view/16951>