

**PENDAMPINGAN PELAYANAN SEBAGAI FASILITATOR PUSPAGA BALAI RW 06  
KELURAHAN SIDODADI KOTA SURABAYA**

**Elisa Salsabilla<sup>1</sup>, Eddy Wahyudi<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[elisasalsabilla366@gmail.com](mailto:elisasalsabilla366@gmail.com) , [ediwahyudi@untag-sby.ac.id](mailto:ediwahyudi@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Permasalahan kekerasan pada perempuan dan anak menjadi permasalahan yang tidak ada hentinya dan menjadi isu dalam masyarakat. Menindaklanjuti Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Walikota Surabaya Tri Rismaharini meresmikan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) pada tanggal 9 Januari 2017 di bawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya, yang merupakan layanan satu pintu keluarga berbasis Hak Anak yang dilakukan oleh tenaga profesi/psikolog. Dalam pelaksanaan kegiatan magang yang dilaksanakan oleh mahasiswa ini dibagi menjadi beberapa tahapan yang meliputi : tahapan persiapan dan tahapan pelaksanaan. Sebelum dapat melaksanakan kegiatan Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) di mitra dan instansi terkait yakni DP3APPKB, penulis melaksanakan tahapan pendaftaran pada akun Kampus Merdeka. Dalam pelaksanaan kegiatan magang pada DP3APPKB Kota Surabaya mahasiswa ditempatkan pada bidang Fasilitator Puspaga Balai RW untuk melaksanakan pelayanan pada masyarakat. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa dalam melaksanakan program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) diantaranya adalah Membantu Pelaksanaan Pelayanan Puspaga di Balai RW 06 Kelurahan Sidodadi yang dimana melayani warga yang suka rela mengadu permasalahannya di puspaga balai rw. Pelaksanaan pelayanan sebagai Fasilitator Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) pada Kelurahan Sidodadi berfokus pada etika pelayanan yang diterapkan dalam melaksanakan pelayanan konsultasi atau administrasi kepada warga. Selain itu, pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di Kelurahan Sidodadi juga menerapkan sistem birokrasi yang baik dengan pelaksanaan pelayanan di Balai RW yang lebih dekat dengan warga sehingga dapat memudahkan akses warga dalam mengurus atau pengaduan masalah keluarga.

**Kata kunci :** PUSPAGA, pelayanan, pengaduan

**ABSTRACT**

*The problem of violence against women and children is an ongoing problem and has become an issue in society. Following up on Law Number 23 of 2014, Mayor of Surabaya Tri Rismaharini inaugurated the Family Learning Center (PUSPAGA) on January 9 2017 under the auspices of the Department of Women's Empowerment and Child Protection as well as Population Control and Family Planning in the City of Surabaya, which is a one-stop family service based on rights. Children carried out by professional staff/psychologists. In carrying out internship activities carried out by students, these are divided into several stages which include: preparation stage and implementation stage. Before being able to carry out Certified Independent Study and Internship activities (MSIB) at partners and related agencies, namely DP3APPKB, the author carried out the registration stages on the Kampus Merdeka account. In carrying out internship activities at DP3APPKB Surabaya City, students are placed in the Puspaga Balai RW Facilitator field to carry out services to the community. Activities carried out by students in carrying out the Certified Independent Study and Internship (MSIB) program include assisting in the implementation of Puspaga Services at RW Hall 06, Sidodadi Village, which serves residents who volunteer to complain about their problems at the RW Puspaga Hall. Implementation of services as a Family Learning Center Facilitator (PUSPAGA) in Sidodadi Village focuses on service ethics applied in carrying out consultation or administration services to residents. Apart from that, the Family Learning Center (PUSPAGA) service in Sidodadi Village also implements a good bureaucratic system by implementing services at the RW Hall which is closer to residents so that it can facilitate access for residents to handle or complain about family problems.*

**Keywords:** PUSPAGA, service, complaints

**PENDAHULUAN**

Permasalahan kekerasan pada perempuan dan anak menjadi permasalahan yang tidak ada hentinya dan menjadi isu dalam masyarakat. Banyak sekali pemberitaan di media baik melalui media cetak maupun elektronik mengenai permasalahan kekerasan pada perempuan dan anak. Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 35 Tahun 2014 tentang “Perubahan Atas Undang-undang No. 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak”, kekerasan adalah setiap perbuatan terhadap anak yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, psikis, seksual, dan/atau penelantaran, termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum (Muhammad, 2022) dalam Boreel (2022:3)

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA), telah menetapkan “Standar Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA)” sesuai amanat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang ditujukan untuk membantu daerah dalam penguatan kelembagaan PUSPAGA; memperkuat kapasitas PUSPAGA dalam layanan pengasuhan anak berbasis hak anak; dan meningkatkan layanan PUSPAGA menjadi unit pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak baik di Provinsi, Kabupaten dan Kota untuk pemenuhan hak anak dan kualitas keluarga. Menindaklanjuti Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Walikota Surabaya Tri Rismaharini meresmikan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) pada tanggal 9 Januari 2017 di bawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya, yang merupakan layanan satu pintu keluarga berbasis Hak Anak yang dilakukan oleh tenaga profesi/psikolog untuk memberikan solusi atau jalan keluar bagi orang tua, anak, dan keluarga dalam menghadapi permasalahan pada langkah pertama pencegahan. Kehadiran Puspaga selaras dengan predikat Surabaya sebagai kota layak anak yang mengedepankan kesetaraan gender, pemberantasan kekerasan terhadap perempuan dan anak, serta perdagangan manusia. Prinsip tersebut diharapkan dapat membuat PUSPAGA lebih dekat dengan keluarga dan dapat dijangkau bagi keluarga manapun untuk mendapatkan layanan konseling, konsultasi, dan mendapatkan informasi terkait pengetahuan dan keterampilan menjadi orang tua sesuai hak anak.

Menindaklanjuti Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Walikota Surabaya Tri Rismaharini meresmikan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) pada tanggal 9 Januari 2017 di bawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya, yang merupakan layanan satu pintu keluarga berbasis Hak Anak yang dilakukan oleh tenaga profesi/psikolog untuk memberikan solusi atau jalan keluar bagi orang tua, anak, dan keluarga dalam menghadapi permasalahan pada langkah pertama pencegahan. Kehadiran Puspaga selaras dengan predikat Surabaya sebagai kota layak anak yang mengedepankan kesetaraan gender, pemberantasan kekerasan terhadap perempuan dan anak, serta perdagangan manusia. Prinsip tersebut diharapkan dapat membuat PUSPAGA lebih dekat dengan keluarga dan dapat dijangkau bagi keluarga manapun untuk mendapatkan layanan konseling, konsultasi, dan mendapatkan informasi terkait pengetahuan dan keterampilan menjadi orang tua sesuai hak anak.

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya ( DP3APPKB ) merupakan salah satu lembaga yang memberikan perlindungan terhadap korban khususnya perempuan. Sehingga memiliki peran melindungi korban terhadap perempuan dibidang pengendalian penduduk dan keluarga berencana yang menjadi kewenangan pemerintah daerah dan tugas pembantuan lainnya. Pelaksanaan pemberdayaan dan peningkatan peran serta organisasi kemasyarakatan dalam pelaksanaan program dan kegiatan pada urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak serta urusan pengendalian penduduk dan keluarga berencana.

Puspaga Balai RW adalah Pusat Pembelajaran Keluarga yang berada di Balai RW untuk memberikan layanan konseling/konsultasi, promosi/sosialisasi, bimbingan masyarakat bagi keluarga dan pelaporan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di tingkat RW melalui berjejaring dengan banyak pihak serta masyarakat pemerhati keluarga khususnya perempuan dan anak.

## METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program magang melalui proses seleksi calon peserta magang terlebih dahulu oleh mitra yaitu DP3APPKB (Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian penduduk, dan Keluarga Berencana) melalui portal Kampus Merdeka. Kegiatan magang di Balai RW 06 Kelurahan Sidodadi dibimbing oleh pembimbing lapangan dan mentor dari DP3APPKB Kota Surabaya. Peran pembimbing lapangan yaitu sebagai fasilitator yang memberikan petunjuk serta informasi kepada mahasiswa magang terkait pekerjaan yang akan dilakukan selama kegiatan magang berlangsung. Sedangkan peran mentor yaitu memastikan bahwa mahasiswa magang telah melakukan kegiatan magang sesuai dengan prosedur dan peraturan instansi yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaan kegiatan magang yang dilaksanakan oleh mahasiswa ini dibagi menjadi beberapa tahapan yang meliputi : tahapan persiapan dan tahapan pelaksanaan. Tahapan dari pelaksanaan kegiatan magang tersebut dijelaskan sebagai berikut;

### **Tahap Persiapan**

Sebelum dapat melaksanakan kegiatan Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) di mitra dan instansi terkait yakni Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, penulis melaksanakan tahapan pendaftaran pada akun Kampus Merdeka. Pendaftaran peserta dilaksanakan pada periode tanggal 14 Agustus 2022 s/d 31 Desember 2023, dimana dalam melakukan pendaftaran tersebut terdapat beberapa dokumen yang harus disiapkan diantaranya adalah SPTJM, Surat Rekomendasi dari fakultas, Transkrip Nilai, CV, dan proposal magang yang harus dilengkapi. Setelah dinyatakan lolos seleksi administrasi, peserta kemudian melakukan tes seleksi tahap satu yang dilakukan pada tanggal 5 Juli 2023. Setelah itu, peserta akan mendapatkan email pernyataan lolos dari Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana untuk menerima tawaran magang tersebut. Setelah dinyatakan lolos dan menerima tawaran dari mitra, penulis kemudian melakukan koordinasi dengan kepala program studi terkait dengan konversi mata kuliah dalam pelaksanaan kegiatan magang ini.

### **Tahap Pelaksanaan**

Pelaksanaan kegiatan magang pada Disdukcapil Kota Surabaya ini dimulai pada tanggal 4 September 2023 s/d 31 Desember 2023. Namun, periode magangnya terhitung sejak pelaksanaan pembekalan mahasiswa pada 14 Agustus 2023. Pada pelaksanaan magang yang dilaksanakan di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya, penempatan di Balai RW 06 Kelurahan Sidodadi ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menekankan pada analisa dan deskriptif. Dalam kegiatan magang pada program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) bagi mahasiswa terdapat jadwal yang telah ditentukan selama kegiatan magang berlangsung. Pelaksanaan kegiatan MSIB yaitu pada Balai RW 06 Kelurahan Sidodadi yang terletak di Jl. Sidodadi Kulon I/46, Kec. Simokerto, Kota Surabaya. Kegiatan ini dilaksanakan selama 4 bulan kerja yang terhitung mulai pada tanggal 14 Agustus s/d 31 Desember 2023 atau selama 115 hari kerja. Jadwal jam kerja selama pelaksanaan program MSIB di DP3APPKB (Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana) adalah mengikuti aturan jam kerja dari instansi atau mitra terkait.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam pelaksanaan kegiatan pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surabaya mahasiswa ditempatkan pada bidang Fasilitator Puspaga Balai RW untuk melaksanakan pelayanan pada masyarakat. Penempatan mahasiswa magang bidang Fasilitator Puspaga Balai RW ini berada pada loket pelayanan publik sesuai dengan yang telah ditentukan melalui pemetaan. Penempatan magang ini tepatnya pada Balai RW 06 Kelurahan Sidodadi Kecamatan Simokerto Kota Surabaya. Selama pelaksanaan kegiatan magang, mahasiswa dibantu oleh Ketua RW dan juga Staff Kelurahan lainnya dalam mendapatkan pengetahuan, keterampilan,

dan hal hal lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh mahasiswa dalam melaksanakan program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) diantaranya adalah Membantu Pelaksanaan Pelayanan Puspaga di Balai RW 06 Kelurahan Sidodadi yang dimana melayani warga yang suka rela mengadu permasalahannya di puspaga balai rw. Dalam pelayanan puspaga mahasiswa terdapat satu klien dengan masalah trauma dan penanganan anak yang dirujuk ke PPA Provinsi dikarenakan KTP Luar Surabaya yang sebelumnya sudah ada penjangkauan dari satgas PPA Kelurahan. Selanjutnya mahasiswa membantu warga yang hendak menikah untuk pendaftaran catin di website ehealth surabaya yang sudah tes kesehatan di puskesmas dan memberikan formulir surat pernyataan belum pernah menikah untuk di upload di permohonan ssw alfa. Pendaftaran catin melalui website ehealth surabaya untuk mendaftar kelas catin melalui zoom yang akhirnya mendapat sertifikat untuk diajukan di website akun ssw alfa. Setelah zoom, catin membuat akun ssw alfa untuk permohonan surat pernyataan belum pernah menikah dan surat pengantar nikah. Setelah mengisi dan upload persyaratan di ssw alfa, catin di harapkan konfirmasi ke rt/rw untuk verifikasi. Selanjutnya permohonan masuk ke akun kelurahan untuk di verifikasi, setelah di verifikasi dari kelurahan terbitlah N1, N2, N4 untuk diajukan ke KUA setempat.

Selain itu, mahasiswa membantu KSH rw 06 untuk pelaksanaan pelayanan posyandu balai rw. Mahasiswa membantu merekap data yang sudah melaksanakan posyandu. Selama magang mahasiswa terjadwal sebagai pendampingan paud yang bergilir di berbagai rw untuk mengisi kekosongan waktu jika tidak ada pengaduan klien. Mahasiswa magang melakukan sosialisasi dengan kolaborasi mahasiswa magang se-kecamatan yang bergilir berbagai kelurahan yang membawakan tema Stop Bullying. Selain itu, mahasiswa magang membuat video/foto dokumentasi yang dilaporkan kepada DP3APPKB Kota Surabaya.

Pelaksanaan dari kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa peserta MSIB ini di DP3APPKB yang penempatannya di Balai RW 06 Kelurahan Sidodadi memberikan beberapa dampak dan manfaat baik untuk masyarakat, universitas, hingga mitra terkait. Hal ini terbukti dari respon positif yang diberikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan yang telah diberikan dan merasa terbantu dengan adanya peran dari mahasiswa magang ini. Mahasiswa sebagai pendamping pelayanan PUSPAGA menjadi bagian dari kelurahan sebagai tenaga tambahan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan membantu proses pengajuan, pengaduan, konsultasi warga untuk meningkatkan kualitas pelayanan keluarga yang ada menjadi lebih prima, cepat, dan tepat.



Gambar 2. Pelayanan Pendaftaran Catin



Gambar 3. Pendampingan Pos PAUD



Gambar 4. Kunjungan Konseling ke PPA Provinsi  
Bullying di SDN  
Jawa Timur

Gambar 5. Sosialisasi Stop  
Simolawang KIP

Kegiatan Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini dilaksanakan untuk mengimplementasikan teori yang didapatkan dan dipelajari selama mengalami pendidikan di bangku perkuliahan. Ilmu yang diimplementasikan dalam pelaksanaan magang ini sesuai dengan program studi yang diampu yakni program studi Administrasi Negara dengan bidang keilmuan yang diterapkan adalah pelayanan publik. Selain itu, mata kuliah yang diimplementasikan dari kegiatan ini adalah terkait dengan Etika Pelayanan Publik dan juga birokrasi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan pelayanan sebagai Fasilitator PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) pada Kelurahan Sidodadi berfokus pada etika pelayanan yang diterapkan dalam melaksanakan pelayanan konsultasi atau administrasi kepada warga. Selain itu, pelayanan PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) di Kelurahan Sidodadi juga menerapkan sistem birokrasi yang baik dengan pelaksanaan pelayanan di Balai RW yang lebih dekat dengan warga sehingga dapat memudahkan akses warga dalam mengurus atau pengaduan masalah keluarga. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengefektifkan pelayanan kepada warga sekaligus sebagai bentuk inovasi pelayanan dalam mengoptimalkan program PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga). Namun meskipun demikian dalam pelaksanaannya juga masih terdapat beberapa kendala dan menjadi hambatan yang salah satunya adalah pada kesadaran masyarakatnya terkait dengan permasalahan keluarga yang masih rendah untuk diajukan. Saran dari penulis perlunya dilakukan sosialisasi/konseling yang rutin kepada warga terkait oleh pihak DP3APPKB Kota Surabaya langsung untuk menyadarkan warga terkait permasalahan yang ada di dalam keluarga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulhakkam, A. I., & Gunarsi, S. (2022). *Implementasi Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 Terhadap Pembelajaran Keluarga Dalam Gerakan Jo Kawin Bocah (Studi Kasus Di Pusat Pembelajaran Keluarga Kabupaten Wonosobo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Adhiyat, S. A. R. (2022). Implementasi Peraturan Kota Layak Anak (KLA) Dalam Merealisasikan Perlindungan Khusus Di Kota Bogor Tahun 2020. *Journal of Politic and Government Studies*, 11(4), 93-104.
- Chasanah, K., Rosyadi, S., & Kurniasih, D. (2017). Implementasi Kebijakan Dana Desa. *The Indonesian Journal Of Public Administration (Ijpa)*, 3, 12–32. <Https://Doi.Org/10.52447/Ijpa.V3i2.921>
- Dewi, W. A. F. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Implementasi Pembelajaran Daring Di Sekolah Dasar. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2(1), Article 1. <Https://Doi.Org/10.31004/Edukatif.V2i1.89>
- Dewi, R., Safuwan, Zahara, C. I., Rahmadani, P., & Astini, L. (2021). Peningkatan Kualitas Keluarga Dalam Pengasuhan Anak. *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial Dan Budaya*, 5(5), 47–50.
- Kania, I. (2022). Family Learning Center Service Innovation in The Implementation of Children's Education During The Covid-19 Pandemic. *EDUKATIF: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4(4), 5256-5262.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak. (n.d.). Retrieved October 31, 2023, from <https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/30/3329/pedoman-standar-pusat-pembelajaran-keluarga-puspaga>
- Kurniawan, B. A., & Zalzabilla, P. A. (2023). Evaluasi Program Pemerintah Tentang Layak Anak di Kota Surabaya. *Public Sphere Review*, 114-122.

- Ngongoloy, V. R., KIMBAL, M., & WAWORUNDENG, W. (2019). Implementasi Kebijakan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Manado dalam Pemeliharaan Infrastruktur Jalan. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(80).
- Rachman, R. F. (2019). Implementasi Kebijakan Pusat Konseling Anak Dan Remaja Di Surabaya. *Al-Tazkiah: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 8(2), 77-91.