

OPTIMALISASI ONE STOP SERVICE PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA BALAI RW DI LINGKUNGAN KELURAHAN KUTISARI

Mutiara Azizah Bahar¹, Calvin Edo Wahyudi²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Correspondent author: kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id

Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Abstract

Violence that often occurs in the family environment today requires special attention, families who should play an important role in meeting the needs of their children are also undeniably experiencing many failures in it. To prevent acts of violence and improve the quality of family life, prevention must be pursued together, with this the Surabaya City Government is committed to collaborating with DP3APPKB Surabaya City to carry out a prevention effort program, one of which is through the Surabaya City Puspaga which is now expanded to the lower layers of society, namely the RW Hall Puspaga. This research uses a qualitative descriptive approach. The data collection techniques used are through direct observation (observation), interviews, documentation. The theory used is optimization theory with 3 (three) indicators belonging to Hotniar Siringoringo, namely goals, alternative decisions, and limiting resources. The results showed that the Optimization of One Stop Service Puspaga (Family Learning Center) Balai RW in Kutisari Village was quite optimal, but there were still limiting resources including professional staff who performed services and the infrastructure used.

Keywords: Family Learning Center (PUSPAGA); Optimization; One Stop Service; Puspaga Balai RW

Abstrak

Kekerasan yang kerap terjadi di lingkungan keluarga saat ini memerlukan perhatian khusus, keluarga yang harusnya berperan penting dalam memenuhi kebutuhan anaknya juga tak dipungkiri banyak mengalami kegagalan didalamnya. Untuk mencegah tindakan kekerasan dan meningkatkan kualitas kehidupan keluarga, pencegahan tersebut harus diupayakan bersama, dengan hal ini Pemerintah Kota Surabaya berkomitmen melakukan kerjasama dengan DP3APPKB Kota Surabaya untuk melakukan program upaya pencegahan salah satunya melalui Puspaga Kota Surabaya yang kini diperluas hingga lapisan bawah masyarakat yakni Puspaga Balai RW. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui pengamatan langsung (observasi), wawancara, dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori optimalisasi dengan 3 (tiga) indikator milik Hotniar Siringoringo, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang membatasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Optimalisasi One Stop Service Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) Balai RW di Lingkungan Kelurahan Kutisari sudah cukup optimal, namun masih terdapat sumber daya yang membatasi diantaranya tenaga profesi yang melakukan layanan serta sarana prasarana yang digunakan.

Kata Kunci: Optimalisasi; One Stop Service; Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA); Puspaga Balai RW

PENDAHULUAN

Dalam era dinamika perkembangan sosial yang begitu pesat dan berkelanjutan ini, keluarga menjadi hal yang tumbuh di dalam lapisan masyarakat dan memerlukan perhatian khusus. Keluarga menjadi unit sosial terkecil yang berperan dalam pemenuhan kebutuhan hak anak. Artinya, mereka berperan penting dalam memenuhi kebutuhan anaknya akan kasih sayang dan tanggung jawab atas pengasuhan dan pendidikan, serta dalam memenuhi kebutuhan sandang dan pangannya. Kebutuhan-kebutuhan ini harus sesuai dengan tingkat perkembangannya dan terpenuhi secara jangka yang panjang. Menurut Husniyah dalam (Dewi Hafzari & Kriswibowo, 2023) Kegagalan keluarga dalam memenuhi tanggung jawabnya, disertai lemahnya program pemerintah dalam membantu atau memberdayakan keluarga tersebut dalam hal pengasuhan dan perlindungan anak nantinya dikhawatirkan akan menyebabkan anak hidup dalam situasi genting dan beresiko mengalami kekerasan, eksploitasi, penelantaran.

Indonesia merupakan negara yang tidak terlepas dari berbagai macam permasalahan yang terkait dengan kehidupan sosial, seperti halnya dengan permasalahan dalam sebuah keluarga yang dapat menimbulkan konflik mulai dari yang kecil hingga yang besar dan seringkali tidak mampu terselesaikan (Litbang & Pekalongan, 2023). Hal ini tidak menutup kemungkinan dapat menyebabkan terjadinya tindakan kekerasan terhadap perempuan dan anak, pada kenyataannya permasalahan yang timbul dalam kehidupan berkeluarga mengindikasikan bahwa masyarakat masih belum mampu menyelesaikan permasalahan mereka sendiri (Boreel, et al., 2022). Dalam beberapa kasus terkadang mereka harus memerlukan bantuan seseorang yang telah ahli di bidangnya yang mana orang tersebut adalah seorang profesional yang membantu meringankan *problem* atau permasalahan keluarga sehingga dapat mempertahankan kedudukannya dalam keluarga dan terhindar dari perbuatan yang dapat merugikan (Suryani Wijaya & Hadi Kusuma, 2021).

Untuk mencegah tindakan kekerasan dan meningkatkan kualitas kehidupan keluarga, pencegahan tersebut harus diupayakan bersama dan dikelola dengan baik dari berbagai tingkatan. Sebagaimana yang kita ketahui, sistem perlindungan terhadap hak anak yang dilakukan beberapa pihak selama ini kurang maksimal dan belum menyentuh kepada lapisan masyarakat yang paling bawah. Pemerintah Kota Surabaya saat ini terus berbenah diri dengan selalu berupaya memperbaiki pelayanan publik agar lebih efektif kepada masyarakat. Sebagai penyandang status utama penghargaan Kota Layak Anak, Kota Surabaya dalam hal ini sedang berkomitmen serius dalam menangani permasalahan terhadap anak baik yang ada di dalam keluarga maupun diluar lingkungan keluarga (Akbar et al, 2019).

Salah satu bukti nyata yang saat ini sedang terus digalakan oleh Pemkot Surabaya ialah dicanangkannya suatu program yang berfokus pada penguatan dan peningkatan

ketahanan keluarga. Melihat hal ini, dibawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB), program layanan PUSPAGA yang sudah dibentuk sebelumnya kini diperluas lagi menjadi tingkatan yang paling bawah dan didekatkan masyarakat yakni Puspaga Balai RW (Abdul Hakim, 2023). Dengan semangat untuk menciptakan lingkungan yang inklusif dan berdaya, dalam hal ini DP3APPKB turut serta berpartisipasi untuk menjadi mitra dari program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) yang nantinya program tersebut akan menjadi wadah untuk fasilitator puspaga balai rw agar memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan terpadu kepada keluarga, melibatkan masyarakat dalam proses pembelajaran, dan menciptakan ruang yang mendukung perkembangan. Pentingnya Puspaga dalam meningkatkan kualitas hidup keluarga tidak hanya sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang efektif, namun juga mencerminkan komitmen pemerintah dan masyarakat dalam mendukung pembangunan berkelanjutan (Aprianto, 2023). Sehingga berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian agar mengetahui lebih lanjut mengenai upaya atau bentuk apa yang dapat dilakukan guna mendukung program tersebut dapat berjalan dengan optimal serta untuk mengetahui apakah ada sumber daya yang membatasi pada saat program berlangsung.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini dikarenakan model deskriptif dirasa cocok dalam menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, proses, maupun sekelompok individu serta sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu menganalisis program Puspaga Balai RW di lingkungan Kelurahan Kutisari. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui sumber data primer yakni dilakukan melalui pengamatan langsung (observasi), wawancara, dokumentasi serta sumber data sekunder melalui pihak yang berkaitan dalam menunjang permasalahan penelitian. Adapun data dan informasi yang dapat diperoleh melalui studi pustaka dengan jurnal, gambar, dan catatan-catatan dari pihak terkait lainnya. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya jenuh, dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan Miles, Huberman & Saldana (2014) dalam (Elwan et al., 2022). yaitu data dianalisis menggunakan beberapa langkah, yaitu menganalisis data dengan tiga langkah: kondensasi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data. (La Ode Muhammad Elwan et al., 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Puspaga Balai RW merupakan bagian dari unit layanan bagi keluarga yang berada di tingkat yang paling dekat dengan masyarakat yaitu ditingkat desa/kelurahan. Kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses PUSPAGA menjadi salah satu indikator keberhasilan yang sangat penting, maka diharapkan bentuk layanan yang diterapkan yakni berupa “one stop services” atau lebih dikenal dengan Layanan Satu Pintu Keluarga Berbasis Hak Anak ini merupakan wujud nyata dari komitmen untuk menjembatani berbagai kebutuhan masyarakat dalam satu tempat. Layanan yang bersifat preventif dan promotif ini diharapkan mampu untuk mewujudkan serta meningkatkan penguatan ketahanan berkeluarga agar optimal, dalam hal ini maka Puspaga Balai RW Kutisari dalam menjalankan program layanannya akan diidentifikasi seperti teori yang diungkapkan oleh Hotniar Siringoringo dalam (Ardiansyah et al, 2022) dengan 3 indikator sebagai berikut:

1) Tujuan

Tujuan bisa berupa maksimalisasi atau minimalisasi. Bentuk maksimalisasi digunakan apabila tujuan pengoptimalan terkait dengan sesuatu seperti keuntungan, pendapatan, dan sejenisnya. Jika tujuan optimasi seputar dengan biaya, waktu, jarak, dll, maka bentuk minimalisasi yang akan dipilih. Kemudian berdasarkan hasil temuan penelitian melalui observasi yang telah dilakukan diketahui bahwa program layanan PUSPAGA pada hakikatnya dibentuk untuk menyediakan layanan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi, konsultasi, konseling serta rujukan solusi menuju keluarga setara dan sesuai hak anak. Kehadirannya yang sebelumnya bertempat di Mall Pelayanan Publik Lantai 2 (Ex-Siola), Jl. Tunjungan No 1-3 Surabaya, kini dapat diakses hanya dengan menuju lokasi terdekat dan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat di lingkungan setempat yakni Balai RW yang tentunya berlokasi masih disekitar tempat tinggalnya. Kemudahan ini dapat dilihat dari mudahnya masyarakat untuk menemukan lokasinya, dengan demikian hal tersebut dirasa mampu meminimalisasi jarak yang sebelumnya harus ditempuh bagi masyarakat yang membutuhkan akses layanan Puspaga Kota Surabaya. Maka dari itu sejalan dengan tujuannya diharapkan melalui penyediaan layanan ini dapat bermanfaat untuk digunakan sebagai tempat penghubung rujukan sebagai solusi bagi permasalahan anak dan keluarga serta menjadi pusat informasi untuk pemberdayaan perempuan dan anak korban kekerasan di tingkat RW selain itu puspaga juga akan mendorong terbentuknya pemahaman keluarga sebagai agen perubahan yaitu Keluarga Pelopor dan Pelapor (Devi, 2023).

Untuk program layanan ini sendiri, masyarakat yang hendak melakukan konseling maupun konsultasi tidak perlu merasa khawatir dikarenakan program Puspaga Balai RW tidak memungut biaya sama sekali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan

tenaga fasilitator puspaga yang tentunya juga sudah berjejaring dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Lembaga Sosial Masyarakat (LSM) terkait dan Akademisi di tingkat kota, provinsi dan pusat. Serta untuk waktu, layanan integrasi Balai RW ini dibuka setiap hari Senin-Kamis mulai pukul 08.00-16.00 WIB dan Jumat pukul 08.00-15.00 WIB. Selain itu masyarakat juga dengan mudah dapat merasakan kemudahan dalam mengakses pelayanan yang diberikan dikarenakan sudah tersedia wadah layanan secara online melalui *handphone*, pemanfaatan ini dapat dilakukan dengan menghubungi *Whatsapp* (*Hotline*) Puspaga Surabaya.



Gambar 1: *Whatsapp Hotline Puspaga Surabaya*

Maka dari itu hasil penelitian penulis terkait optimalisasi *one stop services* puspaga balai rw di lingkungan Kelurahan Kutisari pada indikator tujuan dikatakan sudah cukup optimal.

2.) Alternatif Keputusan

Pengambilan keputusan dihadapkan pada berbagai pilihan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Adanya alternatif keputusan yang tersedia tentunya merupakan mereka yang menggunakan sumber daya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan ialah aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam mencapai tujuan organisasi, tentu saja dilakukan aktivitas yang dapat menunjang selama keberlangsungan program yang tentunya juga tidak terlepas dari kontribusi peran fasilitator puspaga. Puspaga Balai RW Kutisari dalam melakukan berbagai upaya bentuk optimalisasi terutama pada pencegahan permasalahan keluarga dan pengasuhan anak, berdasarkan hasil temuan penelitian melalui observasi yang telah dilakukan dapat dilihat dari:

a.) Konsultasi

Layanan konsultasi merupakan suatu bentuk pemaparan masalah yang dalam penyampaianya biasanya dilakukan oleh orang lain atau pelapor, jadi permasalahan yang dilaporkan biasanya dialami oleh misalnya ayahnya, anaknya, atau bahkan tetangganya karena kebanyakan melaporkan permasalahan orang lain atau pihak ketiga (Bella Syahputri, 2022). Bantuan diberikan konselor sebagai konsultan ke klien sebagai konsulti dalam memperoleh pengetahuan untuk menghadapi situasi dengan tujuan agar konsulti mampu mandiri dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh pihak ketiga. Pihak layanan merupakan para mahasiswa MSIB yang berperan sebagai Fasilitator Puspaga yang sudah bekerja sama melalui mitra DP3APPKB yang disebarluaskan di titik-titik Balai RW yang ada di Kota Surabaya dan sudah mendapatkan materi hasil ToT (Trainer of Training) yang sudah diberikan pada saat pembekalan.

b.) Konseling

Layanan konseling merupakan layanan yang dilaksanakan oleh tenaga profesi psikolog/konselor puspaga dalam melakukan pendampingan terhadap klien dalam rangka mengatasi masalah yang berlangsung. Puspaga Balai RW di lingkungan Kelurahan Kutisari membuka program layanan yang dibuka untuk warga dalam lingkup RW, untuk melakukan konseling masyarakat bisa mendatangi secara langsung di tempat pelayanan Puspaga Balai RW masing-masing atas kemauannya sendiri (sukarela) dan apabila merasa keberatan dapat melalui media online seperti whatsapp *hotline* puspaga dengan begitu masyarakat dimudahkan untuk mendapatkan arahan lebih lanjut. Apabila melakukan konsultasi secara tatap muka, maka klien akan diarahkan untuk melakukan proses pengisian data diri seperti buku tamu, *formulir informed consent*, dan formulir layanan konsultasi atau konseling.

c.) Rujukan

Layanan rujukan yang ada pada puspaga balai rw dimaksudkan apabila pelayanan yang diberikan terhadap klien dirasa belum mampu dalam menangani permasalahan atau kasus yang terjadi pada klien, maka dari itu sistem rujukan digunakan karena terjadinya penyerahan tanggung jawab secara timbal balik kepada unit yang lebih mampu menangani. Dalam keadaan seperti ini, klien akan di rujuk ke lembaga atau instansi yang sudah melakukan kerjasama pada bidangnya (Nur Fazirah & Zainal Abidin, 2022).

Puspaga Balai RW yang tersebar di beberapa wilayah Kota Surabaya tak terkecuali di lingkungan Kelurahan Kutisari saat ini sudah berjejaring dengan berbagai stakeholder dan OPD seperti: Puspaga Kota Surabaya, UPTD PPA Kota

Surabaya, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Puskesmas, Rumah Sakit, Rumah ABK, Satgas PPA Kelurahan, Relawan PKBM Kecamatan, dll. Namun meskipun terdapat layanan rujukan, tidak banyak juga klien yang menolak untuk diproses rujukan jadi pihak konselor maupun psikolog tidak dapat bersifat memaksa dikarenakan hal tersebut harus melalui pertimbangan banyak dari klien sampai proses setuju. Untuk itu Puspaga harus tetap memberikan pendampingan terbaik untuk mengarahkan dan membantu klien baik yang sudah dirujuk maupun tidak dirujuk.

d.) Program Kelas Parenting

DP3APPKB melalui Puspaga Kota Surabaya saat ini memiliki program kegiatan kelas parenting di Puspaga Balai RW guna meningkatkan kapasitas pengetahuan warga mengenai peranan orang tua atau keluarga sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap pengasuhan anak serta mewujudkan keluarga harmonis di Kota Surabaya (Jatim Newsroom, 2023) . Hasil penelitian di lapangan menunjukkan program kelas parenting rutin dilaksanakan setiap hari Selasa pukul 15.00 WIB-selesai, program ini dilaksanakan secara daring melalui zoom meeting dan juga *streaming* youtube sehingga apabila warga dapat hadir di balai rw maka akan menyaksikan secara bersama-sama namun apabila berhalangan hadir warga juga masih bisa menyaksikan tayangan ulang yang masih tersedia di youtube Puspaga Surabaya.



Gambar 2: Pelaksanaan Kelas Parenting Balai RW

Selama program berlangsung, Puspaga Kota Surabaya menggandeng narasumber profesional yang sudah memiliki pengalaman atau ahli di bidang yang digeluti, seperti psikolog, dosen/akademisi, dan juga dokter spesialis kejiwaan. Kegiatan ini menjadi wadah agar para fasilitator puspaga balai rw dapat memaksimalkan perannya dalam mengembangkan layanan integrasi balai rw yakni dengan turut membantu menyiapkan sarana dan prasarana sebagai pendukung kegiatan kelas parenting balai rw, serta mengingatkan para warga untuk hadir atau berpartisipasi memanfaatkan program ini melalui penyebaran pamflet secara daring ke beberapa pihak.

e.) Promosi dan Sosialisasi

Fasilitator Puspaga Balai RW Kutisari memiliki tugasnya sebagai pelaksana Sumber Daya Manusia, salah satu tugasnya yakni mensosialisasikan materi ToT yang telah dikuasai kepada warga masyarakat sebagai bentuk pencegahan kekerasan dalam rumah tangga serta membuat dan mempromosikan adanya keberadaan layanan Puspaga Balai RW kepada masyarakat di wilayahnya. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas terkait promosi dan sosialisasi sudah dijalankan, mahasiswa MSIB sebagai posisi fasilitator puspaga juga turut berperan dalam melakukan promosi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan mampu memanfaatkan dengan baik pelayanan yang masih terbilang baru sehingga masih banyak yang belum mengetahui terkait program ini.

Salah satu bentuk yang sudah dilakukan yakni mempromosikan keberadaan puspaga balai rw melalui acara-acara yang ada di tingkat rw seperti: mengikuti kegiatan pertemuan rutin arisan pkk tingkat rw dan sekaligus melakukan sosialisasi mengenai pengenalan layanan puspaga, mengikuti giat posyandu yang diadakan rutin di tiap awal bulan sekaligus melakukan sosialisasi yang sarasannya bisa langsung menuju kelompok ibu-ibu dan balita, mengikuti kegiatan jumantik bersama KSH (Kader Surabaya Hebat) yang sekaligus menjadi wadah untuk pengenalan puspaga, ikut serta mendampingi proses belajar mengajar paud dan membuat bahan pembelajaran yang sesuai dengan ToT yang diberikan.



Gambar 3. Kegiatan Promosi pada Acara RW

Selain itu, kegiatan sosialisasi melalui interaksi komunikasi dalam skala yang lebih besar juga telah dilaksanakan oleh mahasiswa MSIB Batch 5 posisi Fasilitator Puspaga

dan Fasilitator Pojok Konseling wilayah Kecamatan Tenggilis Mejoyo yang meliputi (Kelurahan Tenggilis Mejoyo, Kelurahan Panjang Jiwo, Kelurahan Kendangsari, dan Kelurahan Kutisari) yang berkolaborasi sebagai bagian dari program kerja puspaga yakni "*Puspaga Goes To School*". Program ini disiapkan guna melakukan layanan pencegahan berupa sosialisasi ke beberapa SD dan SMP yang berada dilingkup Kecamatan Tenggilis Mejoyo dengan membawakan materi yang sedang marak terjadi di kalangan siswa dan siswi yakni darurat *bullying* dan *no self harm* (berhenti menyakiti atau melukai diri sendiri). Sosialisasi yang dilakukan dengan tema tersebut bertujuan untuk mengurangi kasus *bullying* yang marak terjadi di lingkungan sekolah dan mengurangi kasus yang terjadi akibat fenomena menyakiti diri sendiri di kalangan siswa putri, serta diharapkan setelah sosialisasi berlangsung dapat terjadi *feedback* sehingga menyentuh kelompok sasaran dan membuat para murid berani bercerita apabila dia pernah mengalami perudungan maupun sebagai pelaku *selfharm*.

Kemudian berdasarkan hasil observasi dilapangan penulis terkait optimalisasi *one stop services* puspaga balai rw di lingkungan Kelurahan Kutisari pada indikator alternatif keputusan dikatakan sudah cukup optimal. Hal ini sesuai yang dikemukakan Hotniar Siringoringo dalam (Ardiansyah et al., 2022) bahwa alternatif keputusan merupakan aktifitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Aktifitas tersebut meliputi layanan konsultasi, konseling, rujukan, kelas parenting, promosi dan sosialisasi, dan untuk tujuannya yakni diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang tidak hanya mendukung pertumbuhan intelektual, tetapi juga membentuk karakter, nilai-nilai kekeluargaan, dan keterampilan yang memadai bagi setiap anggota masyarakat di tantangan globalisasi ini.

3.) Sumber Daya Yang Membatasi

Sumber daya dalam layanan Puspaga Balai RW sudah dioptimalkan melalui kerjasama dengan para mahasiswa MSIB dari mitra DP3APPKB Kota Surabaya yang berlatarbelakang pendidikan di bidang pengasuhan, pendidikan, sosial, maupun kesehatan. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan oleh penulis, masih terdapat beberapa hal yang menjadi faktor yang membatasi yakni diantaranya tenaga profesi yang melakukan layanan serta sarana prasarana yang digunakan. Untuk tenaga layanan Puspaga Balai RW Kutisari dinilai masih kurang optimal hal ini dilatarbelakangi akibat masyarakat terbilang masih belum sepenuhnya bisa menceritakan permasalahan pribadinya yang terjadi kepada orang baru karena merasa tidak nyaman atau malu dsb, mungkin juga bisa disebabkan oleh tenaga konselor posisi fasilitator puspaga yang merupakan mahasiswa magang yang memiliki kondisi *background* pendidikan berbeda-

beda, jadi lain hal dengan posisi fasilitator pojok konseling yang hanya terfokus pada mahasiswa psikologi saja.

Untuk sarana prasarana yang digunakan sudah cukup optimal, namun yang perlu ditingkatkan lagi ialah untuk memfasilitasi ruangan di balai rw agar berjarak dengan fungsi lain, hal ini dikarenakan di beberapa balai rw juga terdapat layanan integrasi yang lain seperti pelayanan adminduk, pelayanan kesehatan, dan taman bacaan masyarakat. Jadi untuk lebih menjaga privasi klien yang akan melakukan konseling maupun konsultasi secara tatap muka, serta fasilitas lain yang masih minim seperti ketersediaan lcd proyektor serta printer pada masing-masing balai rw agar dapat menunjang pemberian materi pembelajaran keluarga dsb. Maka dari itu hasil penelitian penulis terkait optimalisasi one stop services puspaga balai rw di lingkungan Kelurahan Kutisari pada indikator sumber daya yang membatasi dikatakan kurang optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan dari tulisan ini menunjukkan bahwa Optimalisasi One Stop Services Puspaga Balai RW di Lingkungan Kelurahan Kutisari telah dilaksanakan, namun belum mencapai titik optimal. Meskipun tujuan pelayanan telah mudah diakses dan aktivitas layanan seperti konsultasi dan kelas parenting telah berjalan baik, masih terdapat kendala terkait sumber daya manusia dan sarana prasarana. Saran peneliti untuk masyarakat adalah memanfaatkan layanan ini lebih aktif, sementara untuk penyelenggara, perlu peningkatan sarana prasarana dan kolaborasi dengan pihak terkait untuk pengembangan masa depan Puspaga Balai RW.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hakim. (2023, October 16). Upaya Surabaya memakmurkan Balai RW. Retrieved December 29, 2023, from Antaranews website: <https://www.antaranews.com/berita/3775515/upaya-surabaya-memakmurkan-balai-rw>
- Akbar, M., Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia, L., Jl Poros Bandara Haluoleo Kendari -Sulawesi Tenggara, K., Susilowati, E., Kesejahteraan Sosial Jl Ir Djuanda, P. H., & -Jawa Barat, B. (n.d.). MODEL PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM PENANGANAN REMAJA BERESIKO DI RW 09 KEBON PISANG KOTA BANDUNG. In *BIYAN: Jurnal Ilmiah Kebijakan dan Pelayanan Pekerjaan Sosial* (Vol. 1). Desember.
- Aprianto, D. (2023, June 23). Surabaya Kota Layak Anak, Pelayanan Puspaga Hingga Balai RW. Retrieved December 30, 2023, from Jawapos website: <https://www.jawapos.com/surabaya-rama/011327552/surabaya-kota-layak-anak-pelayanan-puspaga-hingga-balai-rw>
- Ardiansyah, O., Vestikowati, E., Nurdin, A., & Anwar, R. (n.d.). *OPTIMALISASI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI DESA DALAM PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT OLEH PEMERINTAH DESA CIMANGGU KECAMATAN LANGKAPLANCAR KABUPATEN PANGANDARAN*.

- 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>
- Boreel, M. S., Meigawati, D., & Amirulloh, M. R. (2022). Implementasi Program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) Dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Pada Anak Di Kota Sukabumi. *Inonasi Penelitian*, 3(3), 5377–5388.
- Devi, A. (2023, September 8). Langkah Preventif Pemkot Surabaya Cegah KDRT dengan Konseling di Puspaga Baca alangkah Preventif Pemkot Surabaya Cegah KDRT dengan Konseling di Puspaga. Retrieved December 30, 2023, from detikjatim website: <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6920552/langkah-preventif-pemkot-surabaya-cegah-kdrt-dengan-konseling-di-puspaga>
- Dewi Hafzari, A., & Kriswibowo, A. (2023). *POLICY OUTPUT ANALYSIS PADA PENCEGAHAN KEKERASAN ANAK DALAM KELUARGA MELALUI LAYANAN PUSPAGA DI SURABAYA*. 11(2), 104–117.
- Jatim Newsroom. (2023, November 6). Wujudkan Keluarga Harmonis, Pemkot Surabaya Berikan Kelas Parenting Puspaga. Retrieved December 29, 2023, from Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur website: <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/wujudkan-keluarga-harmonis-pemkot-surabaya-berikan-kelas-parenting-puspaga>
- La Ode Muhammad Elwan, Muhammad Yusuf, & La Ode Herman Halika. (2022). MINING POLICY CONFLICT: Recruitment of Local Workers in Morosi Industrial Estate, Konawe Regency, Southeast Sulawesi. *Journal Publicuho*, 5(3), 626–642. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i3.18>
- Litbang, J., & Pekalongan, K. (2023). *SINERGITAS PERAN KELUARGA DAN PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN DALAM PENCEGAHAN TINDAK KEKERASAN PADA ANAK*. 21(1). <https://doi.org/10.54911/litbang.v21i1.244>
- Nur Fazirah, E., & Zainal Abidin, A. (2022). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA) (Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota)* (Vol. 16).
- Suryani Wijaya, I., & Hadi Kusuma, R. (n.d.). *Taujihat: Jurnal Bimbingan Konseling Islam Implementasi Layanan Konseling Keluarga di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Cinta Syejati Samarinda*. Retrieved from <https://journal.iaain-samarinda.ac.id/index.php/TAUJIHAT/index>