



**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK
PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (Puspaga)**

(Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk,
dan Keluarga Berencana Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh :

Era Nur Fazirah

NPM 21801091070



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

2022

ABSTRAK

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan efektivitas pelayanan publik di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) di Kota Batu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Permasalahan keluarga yang ada di Puspaga Kota Batu, (2) Peran Puspaga dalam menangani kasus di Puspaga, (3) Efektivitas pelayanan publik di Puspaga Kota Batu, (4) Faktor pendukung dan faktor penghambat Puspaga Kota Batu di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batu.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, dengan mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi dilapangan secara menyeluruh. Peneliti juga menggunakan kepercayaan, keteralihan, ketergantungan dan kepastian yang bertujuan untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yakni antara lain reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Permasalahan yang ada di Puspaga memiliki kasus yang berbeda-beda, seperti permasalahan rumah tangga, perceraian, tumbuh kembang dan beberapa kasus lainnya, yang telah ditangani Puspaga untuk para klien (2) Peran Puspaga yaitu: konseling, konsultasi, penjangkauan, rujukan dan tenaga administrasi. (3) Efektivitas pelayanan publik di Puspaga dikatakan sudah efektif dilihat dari wawancara yang telah dilakukan kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan sudah cukup efektif, (4) Faktor pendukung Puspaga adalah adanya kerjasama antara instansi lain, adanya sosialisasi, SDM memadai dan untuk faktor penghambat di Puspaga yaitu belum tersedianya Call Center pribadi dan tidak ada anggaran yang mendukung dalam pelaksanaan program.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Puspaga

ABSTRACT

This thesis is the result of research that describes the effectiveness of public services at the Family Learning Center (Puspaga) in Batu City. This study aims to determine (1) the family problems that exist in the Puspaga of Batu City, (2) the role of the Puspaga in handling cases at the Puspaga of Batu City, (3) the effectiveness of public services at the Puspaga of Batu City, (4) the supporting factors and inhibiting factors of the Puspaga of Batu City. at the Office of Women's Empowerment, Child Protection, Population Control and Family Planning, Batu City.

This research method uses a qualitative approach and the type of descriptive research. Descriptive qualitative research method is research that intends to understand the phenomenon of what is experienced by the research subject, by getting a clear and real picture of what is happening in the field as a whole. Researchers also use trust, transferability, dependence and certainty which aims to check the validity of research data. Data analysis in this study used three components, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results of this study indicate that (1) The problems that exist in Puspaga have different cases, such as household problems, divorce, growth and development and several other cases, which have been handled by Puspaga for clients (2) The role of Puspaga has 5 parts namely: counseling, consultation, outreach, referrals and administrative staff. These roles are tasked with carrying out their respective roles in providing services to clients, (3) The effectiveness of public services in Puspaga is said to have been effective, judging from the interviews that have been conducted with the community and the services provided have been quite effective, (4) The supporting factors of Puspaga are the existence of cooperation between other agencies, the existence of socialization, adequate human resources and for the inhibiting factors in Puspaga, namely the unavailability of a private Call Center and no budget that supports the implementation of the program.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Puspaga

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keluarga merupakan suatu sistem sosial terkecil dan unik yang terdapat dalam kehidupan sehari-sehari. Suatu keluarga itu dapat berbeda dari keluarga yang satu dengan yang lainnya, bila dilihat dari lokasi tempat tinggal suatu keluarga, ada keluarga yang bertempat tinggal di desa, di tengah-tengah kota, kawasan elit dan ada pula yang bertempat tinggal di kawasan kumuh. Bila dilihat dari segi ekonomi, terdapat keluarga yang tergolong sebagai keluarga yang kaya, keluarga sederhana dan keluarga miskin.

Seperti dengan banyaknya karakter keluarga dapat mempengaruhi berbagai suasana dengan melihat dari tingkat kesejahteraan, ketentraman pada keluarga maupun kesulitan yang dirasakan keluarga. dengan melihat pola kehidupan gaya sehari-hari anggota keluarga yang memiliki status ekonomi dari kalangan orang kaya raya belum tentu bisa mencapai kebahagiaan, dan sebaliknya orang yang memiliki ekonomi rendah atau miskin, belum tentu anggota keluarganya tidak merasakan bahagia, karena keluarga yang bertempat tinggal di desa, tidak dapat dikatakan bahwa tingkat permasalahan yang dialami lebih sedikit dibandingkan dengan keluarga yang tinggal di kota.

Hal ini dikarenakan kualitas dari kebahagiaan, kesejahteraan dan keharmonisan suatu keluarga tidak hanya ditentukan dari tingkat materi, pekerjaan, dan lokasi dari keluarga itu berada, melainkan yang

mempengaruhinya. Menurut Sudarsono (2004:125), keluarga bahagia dan utuh merupakan idaman bagi setiap pasangan, tetapi pada kenyataannya apa yang diharapkan itu tidak selalu sesuai dengan apa yang terjadi jika dari masing-masing anggota keluarga tidak berusaha untuk menciptakan suasana yang mengarah kepada kebahagiaan, maka keharmonisan keluarga juga akan lebih sulit untuk tercapai. Di dalam keluarga terjadi proses bagaimana untuk mencintai, menyayangi, menghargai, menghormati, dan saling berbagi antar sesama anggota keluarga karena pada dasarnya, perilaku orang tua merupakan kunci bagi kesuksesan mereka dalam mendidik anak-anaknya secara tidak langsung dengan apa yang orang tua lakukan dan katakan akan menjadi contoh bagi anak-anaknya.

Karena keluarga salah satu bagian yang sangat diutamakan dari kepentingan yang lain, didalam suatu keluarga kita dapat menemukan kenyamanan dan kebahagiaan. Akan tetapi terkadang didalam anggota keluarga juga akan terjadi hal yang mengakibatkan ketidaknyamanan, sehingga suatu keluarga akan merasa kurang atau tidak bahagia dalam kehidupan yang mereka rasakan. Hal itu terjadi karena adanya suatu problem yang tidak dapat diselesaikan, dan apabila problem atau permasalahan tersebut memuncak dapat menyebabkan keretakan rumah tangga atau sampai pada perceraian, kekerasan dalam rumah tangga bahkan bisa berdampak bagi anaknya.

Namun, juga tidak sedikit dari keluarga lain yang benar-benar mengerti tentang bagaimana cara agar didalam keluarga terciptanya suatu

kenyamanan dan keseimbangan, meskipun sederhana, namun keharmonisan itulah yang lebih berharga. Seperti pada umumnya, keluarga mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembentukan dari kepribadian anak seperti dalam hal melakukan praktek pengasuhan anak, orang tua terhadap anaknya. Orang tua sebagai pengasuh dan pembimbing dalam sebuah anggota keluarga sangat berperan dalam meletakkan dasar-dasar perilaku anaknya. Sikap, perilaku dan kebiasaan orang tua akan menjadi suatu patokan bagi keberlangsungan hidup anak dengan selalu dilihat, dinilai dan ditiru oleh anak yang kemudian menjadi kebiasaan.

Karena keluarga yang berbahagia, dan sejahtera adalah merupakan suatu keinginan bagi setiap manusia. Karena Keluarga sendiri merupakan salah satu dari bagian unit sosial terkecil merupakan lingkungan pendidikan yang paling utama dan pertama. Yang Artinya, keluarga memiliki lingkungan yang pertama dan utama dan bertanggung jawab dalam pengasuhan dan mendidik anak-anaknya. Dengan memberikan suatu nilai kepada anak-anaknya dengan cara seperti memberikan kasih sayang yang sangat luar biasa kepada anak, dengan begitu pengasuhan pada anak akan bisa menerapkan dari pola kepribadian pada anak sendiri dengan membentuk watak, memberikan nilai-nilai sosial pada anak, agar anak dapat menyesuaikan diri di lingkungan barunya.

Maka didalam keluarga dituntut untuk mampu mengembangkan dan menyesuaikan diri dengan berbagai potensi secara optimal, agar dapat menyelesaikan masalah atau problem yang terjadi didalam keluarga, akan

tetapi apabila tidak dapat menyelesaikannya maka harus adanya bantuan kepada seorang ahli konseling yang dapat membantu untuk menyelesaikan problem keluarga agar dapat mempertahankan keluarganya.

Melihat hal ini, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batu membentuk lembaga pada tahun 2017 yang bernama “Puspaga” atau “Pusat Pembelajaran Keluarga”. bahwa sesuai dengan ketentuan Wali Kota Batu di dalam Pasal 12 ayat (2) huruf b Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang telah dirubah dalam suatu Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 (tentang cipta kerja), bahwasanya pengasuh memegang peran yang sangat penting dalam sebuah keluarga dan menentukan baik buruknya karakter seorang anak, sehingga kewajiban keluarga dalam melaksanakan tanggung jawab pengasuhan dan melindungi anak, dikhawatirkan anak berada dalam kondisi rentan dan beresiko terhadap terjadinya kekerasan, eksploitasi, penelantaran dan perlakuan salah lainnya.

Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Batu, saat ini merupakan tempat sebagai bentuk pembelajaran untuk meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga sejahtera yang dilakukan oleh tenaga profesional seperti adanya tenaga konselor, psikolog ataupun sarjana dibidang Psikologi lainnya. Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) juga merupakan suatu program bentuk dari suatu layanan pencegahan di bawah koordinator Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batu, sebagai wujud

kepedulian Negara dalam meningkatkan kehidupan keluarga dan ketahanan keluarga dengan melalui program Puspaga, dalam menhandel pendidikan atau dalam pengasuhan, keterampilan menjadi orang tua, keterampilan dalam melindungi anak, dan kemampuan meningkatkan partisipasi anak dalam keluarga maupun layanan program konseling bagi anak dan keluarga sendiri.

Menurut Lovita sebagai konselor di Puspaga Kota Batu menjelaskan bahwa:

“Program Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) ini mempunyai peran dalam melayani pencegahan, penanganan dan promosi. Dalam menangani pencegahan dengan melakukan sosialisasi ke masyarakat, menjadi narasumber di sekolah, di organisasi PKK, bahkan di pondok pesantren dengan sesuai permintaan, dan melakukan parenting di sekolah dengan wali murid. Penanganan, dengan Puspaga melakukan penjangkauan, konseling, konsultasi, rujukan dan administrasi, sedangkan yang dimaksud promosi yaitu dengan mempublikasikan Puspaga ke masyarakat melalui sosial media, majalah, radio dan sosialisasi ke desa-desa” (Wawancara,28/11/2021).

Dengan begitu adanya penyusunan dalam program dan kegiatan untuk mendukung penguatan kelembagaan Pusat Pembelajaran Keluarga Puspaga perlu dilakukan oleh Badan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten atau kota yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan daerah setempat. Program dan kegiatan Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) di Kota Batu sendiri salah satunya melayani layanan seperti:

- a) Konseling Perkawinan/ Pranikah
- b) Konseling Parinting/ Pengasuhan
- c) Konseling Ayah dan Ibu
- d) Konseling Tumbuh Kembang Anak
- e) Konseling Remaja
- f) Konseling Permasalahan KDRT

Berdasarkan dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2002 yang membahas tentang perlindungan anak yang dirubah dengan Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 yang menyebutkan, bahwa pada Pasal 1 menyebutkan bahwa anak adalah seseorang yang belum berusia 18 Tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan. Bahwasannya pada setiap anak berhak untuk mendapatkan kehidupan, perkembangan, pertumbuhan dan berpartisipasi secara baik dengan menyesuaikan harkat dan martabat sebagai manusia, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi, karena itu pelayanan publik sangat efisien karena dengan pelayanan yang baik di dalam program Pusat Pembelajaran Keluarga Puspaga ini dapat membantu dan menyelesaikan masalah yang ada.

Tabel 1.1 Jumlah Penanganan Klien di Puspaga

Data Kasus-kasus di Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga)	2017 2018	2019	2020
Tumbuh Kembang Anak	21	10	2
Pengasuhan	4	3	4
Kekerasan Seksual	3	0	1
Kekerasan (Penelantaran)	3	0	0
Kekerasan Pada Anak	0	1	0
Kekerasan Dalam Pacaran	1	1	0
Kekerasan dalam Medsos	0	1	0
Gangguan Kesehatan Mental	1	0	0
Kesehatan	1	0	1
KDRT	2	7	2
Perceraian	0	0	1
Pernikahan/ Rumah Tangga	0	0	7
Pendidikan	3	0	0
TOTAL :	40	23	27

Sumber : Data puspaga Kota Batu 2021

Dari tabel diatas dapat dikatakan bahwa, Pelayanan yang dilakukan oleh Puspaga dari tahun 2017-2020 memiliki permasalahan yang hampir sama setiap tahunnya, dilihat dari tahun 2020 kemarin, banyaknya kasus pernikahan (kasus perceraian) dan pengasuhan anak. Karena perempuan dan anak merupakan kaum rentan akan kejahatan yang perlu untuk di lindungi dalam permasalahan keluarga dengan kasus kekerasan KDRT dan perceraian memiliki angka yang tinggi. Data yang diperoleh dari Kemenag Kota Batu, terdapat 300 kasus perceraian yang ada dan terdapat 300 kasus pernikahan dini yang terjadi dari jumlah 1.678 perkawinan selama pada tahun 2018.

Tingginya angka perkawinan tersebut menjadi salah satu perhatian untuk Pusat Pembelajaran Keluarga untuk melakukan sosialisasi di lingkup masyarakat Kota Batu dengan menggelar sosialisasi untuk pasang calon pengantin dengan bertujuan agar calon pengantin bisa menjadi keluarga yang harmonis dan menekan angka perceraian dan pernikahan dini bagi masyarakat kota batu. Banyaknya masyarakat yang masih tidak faham dengan arti sebuah keluarga, sehingga banyak contoh kecil anak-anak yang sebelum menikah sudah hamil diluar nikah dan mengakibatkan perceraian, dengan adanya sosialisasi pra pernikahan diharapkan ketika sudah melakukan pernikahan memiliki pengetahuan yang mengeratkan hubungan suami istri

dan selalu bisa kerja sama nanti dengan arah dan tujuan yang baik di dalam keluarga. Selain itu, tidak untuk sosialisasi pra pernikahan, dengan melalui program Puspaga dalam menangani permasalahan pengasuhan pada anak, ini diharapkan pendidikan atau pengasuhan, dalam keterampilan menjadi seorang orang tua, keterampilan dalam melindungi anak, kemampuan untuk meningkatkan partisipasi anak dalam keluarga maupun dalam pelayanan program konseling bagi anak dan keluarga sendiri dapat terlaksana dengan sebaik mungkin.

Pengasuhan yang baik dari seorang orang tua memiliki pengaruh yang sangat besar dalam perkembangan moral anak ketika mereka dewasa. Karena pada dasarnya orang tua merupakan suatu lingkungan yang sangat pertama bagi anak, untuk mendapatkan suatu pengetahuan, pemahaman tentang pola asuh yang baik dan dapat diterima anak dalam lingkungan keluarga sangat penting bagi masa depan anak itu sendiri. Dampak pengasuhan yang kurang baik pada anak, akan timbul berbagai dampak negatif anak seperti kenakalan remaja perilaku penyimpangan pada anak karena kurangnya edukasi sejak dini oleh orang tua, menyebabkan kesulitan beradaptasi dengan lingkungan sosial.

Di Kota Batu sendiri, salah satunya permasalahan pengasuhan pada anak yang terjadi yaitu banyaknya kasus kenakalan remaja, permasalahan yang terjadi pada remaja bisa dikatakan sebagai penyimpangan tersebut adalah masalah yang dapat merusak dan mengganggu keseimbangan tatanan sosial masyarakat (Gunarsah, 2008). Salah satu penyimpangan yang terjadi

pada remaja yang diakibatkan oleh kecanggihan alat teknologi, karena tidak dapat dipungkiri bahwa mayoritas remaja dari mulai usia 13-17 tahun, Mereka sudah pandai memainkan gadget tanpa pengawasan orang tua, akibatnya banyak remaja yang kecanduan dalam pemakaian gadget tidak pada tempatnya dan mengakibatkan terjerumus ke dalam beberapa penyimpangan moralitas, seperti pelecehan seksual, hamil diluar nikah, narkoba dan penyimpangan moral lainnya.

Hal ini, disebabkan kurang mempunyai dasar pendidikan pola asuh yang baik dari keluarga. Seperti ada beberapa anak yang ditinggalkan oleh orang tuanya untuk bekerja di luar negeri sebagai TKW, kemudian ada juga mereka yang menjadi korban broken home yang terjadi akibat perceraian dari orang tuanya yang terlalu sibuk dengan dunianya sendiri.

Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) telah melakukan beberapa program atau kegiatan sebagai bentuk dari upaya pencegahan dalam pengasuhan anak, salah satunya yaitu dengan melakukan bimbingan parenting. Bimbingan parenting ini, dilakukan Puspaga secara langsung kepada ibu-ibu PKK dari perwakilan setiap RW yang ada di setiap Kecamatan yang ada di Kota Batu, dengan melakukan bimbingan parenting di ibu-ibu PKK Puspaga dapat memaksimalkan perannya, karena dengan bekerja sama dan turun langsung melakukan bimbingan parenting ibu-ibu PKK di situlah terbentuknya (Rumah Curhat) dengan adanya rumah curhat dan bekerja sama dengan ibu PKK pelaksanaan untuk mengetahui permasalahan yang ada di masyarakat memudahkan Puspaga untuk

menjalankan perannya, sebagai penyuluhan pencegahan dan konseling permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang ada di Kota Batu sendiri, bimbingan parenting di Sekolah Guru (BK) secara bertahap atau secara bergiliran, dan melakukan bimbingan parenting di Pondok Pesantren. Para pembimbing di Puspaga berharap dengan bimbingan yang dilakukan kepada para orang tua yang menjadi perwakilan kegiatan Bimbingan Parenting, bisa menularkan hasil bimbingan tersebut kepada orang tua lainnya. Pusat Pembelajaran Keluarga juga membuka layanan bimbingan secara umum yang berkaitan dengan keluarga yang mencakup bimbingan untuk ayah, bimbingan untuk ibu, dan bimbingan untuk anak.

Karena kasus kekerasan KDRT, kekerasan pada anak bahkan perceraian di Kota Batu dalam penanganan pencegahan yang dilakukan Puspaga dari tahun 2017-2020 masih banyak di temukan permasalahan yang terjadi, untuk penanggulangan sendiri kepada korban adalah dengan melakukan konsultasi ke Puspaga, Lovita sebagai konselor mengaku bahwa Bimbingan tersebut dilaksanakan di Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) dengan membuka layanan secara fleksibel dan kondisional, tergantung masalah yang akan diatasi.

Selain itu, Puspaga juga bekerja sama dengan lembaga yang bernama “Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak” atau yang sering disebut (P2TP2A) yang juga ada di bawah koordinator Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Batu atau disebut Dinas DP3AP2KB Dengan

Puspaga melakukan kerja sama dengan P2TP2A akan lebih memaksimalkan ke-efektivitasan dalam menangani suatu permasalahan yang ada di Kota Batu khususnya untuk perempuan dan anak.

Maka dari itu, Pusat Pembelajaran Keluarga akan selalu ditinjau dalam segi pelayanan dalam pencegahan atau penanganan sendiri, dengan memberikan fasilitas yang terbaik pada program Puspaga dengan tidak memungut biaya sama sekali kepada masyarakat yang ingin berkonsultasi dengan psikolog yang sudah disediakan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batu, dengan itu pemerintahan Kota Batu mengharapkan masyarakat memanfaatkan fasilitas yang ada. Menurut Lovita sebagai konselor Pusat Pembelajaran Keluarga Puspaga Kota Batu mengatakan bahwa:

“Puspaga menangani penanganan untuk masyarakat, di dalam penanganannya sendiri meliputi: 1). Konseling, konseling ini dimana masyarakat bisa berkonsultasi dengan konselor untuk menjelaskan tentang permasalahan tentang dirinya sendiri. 2). Konsultasi, konsultasi merupakan pengaduan orang lain untuk mengkonsultasikan untuk anak, ibu, ayah bukan untuk dirinya sendiri. 3). Penjangkauan, yang dimaksud penjangkauan disini, dimana Puspaga menjangkau lokasi klien untuk mendatangi rumah klien, sesuai dengan pengaduan informasi dari masyarakat, orang terdekat bahkan informasi lewat mulut kemulut. 4). Rujukan, yang dimaksud dengan rujukan ini, dimana klien sudah dalam proses rujukan. Misalnya untuk rujukan kasus hukum, maka Puspaga akan merujuk ke lembaga P2TP2A untuk dilakukan penyidikan lebih dalam, atau rujukan karena permasalahan klien di pendidikan, Puspaga bisa merujuk untuk kerja sama dengan Dinas Pendidikan untuk menangani permasalahan yang ada. 5). Tenaga Administrasi, disini tenaga administrasi mempunyai tugas dalam pencatatan klien sebagai bentuk dari hasil pendataan yang ada di Puspaga (Wawancara, 28/11/2021).

Pusat Pembelajaran keluarga (Puspaga) Kota Batu juga memiliki peran tersendiri dalam melakukan bentuk suatu layanan pencegahan, pencegahan yang dilakukan dengan cara melakukan penanganan dan memfasilitasi masyarakat, bentuk dari layanan pencegahan ini dapat dilakukan untuk wujud sebagai tempat pembelajaran yang memberikan layanan dalam pendampingan yang berupa edukasi, sosialisasi dan menjadi narasumber bagi keluarga untuk meningkatkan kualitas pengasuhan dalam keluarga, untuk itu, kehadiran program Pusat Pembelajaran Keluarga menjadi salah satu langkah untuk mengurangi kekerasan dalam rumah tangga, kekerasan pada anak, KDRT, menghindari terjadinya perkawinan anak di usia dini dan lain sebagainya.

Sehingga berdasarkan latar belakang penelitian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang efektivitas program Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) dalam melayani masyarakat di Kota Batu, dan diharapkan dari keluncuran program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) ini dapat mempermudah pelayanan pemberdayaan perempuan dan anak di Kota Batu, sehingga dapat mengurangi permasalahan dan keluhan yang di rasakan masyarakat dalam masalah konflik yang terjadi di keluarga.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait dengan pelaksanaan program Pusat Pembelajaran keluarga (Puspaga) dengan mengambil judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT**



PEMBELAJARAN KELUARGA (Puspaga) (Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batu)”).



BAB 5

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Permasalahan yang masuk di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga)

Kota Batu

Data Kasus-kasus di Puspaga tahun 2017-2020 yang telah dilakukan oleh klien di Pusat Pembelajaran Keluarga yakni: Pengasuhan, Kekerasan Seksual, Kekerasan (Penelantaran), Kekerasan Pada Anak, Kekerasan Dalam Pacaran, Kekerasan dalam Medsos, Gangguan Kesehatan Mental, Kesehatan, KDRT, Perceraian, Pernikahan/Rumah Tangga, Pendidikan dan setiap permasalahan yang masuk pertahunnya memiliki angka sendiri seperti di tahun 2017-2018 berjumlah 40 klien, tahun 2019 berjumlah 23 klien dan di tahun 2020 sejumlah 27 klien yang sudah melakukan konseling di Puspaga. Dan yang paling tinggi adalah permasalahan tentang pengasuhan anak yang belum tertata dengan baik.

2. Peran Pusat Pembelajaran Keluarga, Dalam Melakukan Layanan Pencegahan Kepada Masyarakat Kota Batu

Pusat Pembelajaran Keluarga telah melakukan peran dengan pelaksanaan program konseling, konsultasi, penjangkauan, rujukan dan fungsi administrasi, dalam pelaksanaan peran yang dilakukan Puspaga sudah sangat berjalan dengan baik dalam perannya, akan tetapi konselor menyarankan

dalam konseling atau konsultasi klien untuk langsung melakukan dengan tatap muka karena untuk memaksimalkan pelayanan pada klien selain itu penjangkauan yang dilakukan oleh Puspaga ini sangat menunjang klien karena klien merasa dihargai oleh konselor dengan melakukan penjangkauan pada klien sendiri. sedangkan rujukan Puspaga akan melakukan kerjasama dengan lembaga lain sesuai dengan permasalahan yang telah dihadapi klien seperti misalnya dengan P2TP2A atau Dinas Kesehatan dan Dinas Pendidikan.

3. Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program Pusat Pembelajaran Keluarga Di Dinas Pemberdayaann Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Batu

Efektivitas pelayanan yang ada di Pusat Pembelajaran Keluarga dari berdirinya Puspaga di tahun 2017 sampai dengan 2022 sekarang, di lihat dari segi pelayanannya Pusat Pembelajaran Keluarga dapat dikatakan sudah efektif didalam pelayanannya sendiri. Dimana masyarakat sudah banyak yang melakukan layanan konseling dan konsultasi dan juga Puspaga sudah menangani beberapa permasalahan dari klien. Selain itu dengan adanya Puspaga di Kota Batu juga merupakan wujud pelayanan baru yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam hal permasalahan keluarga atau pengasuhan pada anak dan pencegahan yang lain, sehingga masyarakat lebih mudah untuk menikmati pelayanan gratis Puspaga di Kota Batu.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Publik Pusat Pembelajaran Keluarga di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batu.

Faktor Pendukung dalam pelaksanaan Pusat Pembelajaran Keluarga sendiri memiliki beberapa faktor pendukung yang paling utama adanya kerjasama antar pihak-pihak tertentu seperti; P2TP2A, MOU, pondok pesantren, sekolahan, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit dan lainnya yang dalam bentuk untuk mewujudkan efektivitas pelayanan Pusat Pembelajaran Keluarga. Selain kerjasama dengan pihak instansi lain, pastinya Puspaga membutuhkan dukungan sosialisasi dari masyarakat, serta dengan adanya Sumber Daya Manusia yang memadai termasuk faktor pendukung guna mencapai kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Pusat Pembelajaran Keluarga.

Selain itu faktor penghambat Pusat Pembelajaran Keluarga adalah masih belum tersedianya *call center* untuk masyarakat melakukan komunikasi langsung di Puspaga, dimana masyarakat susah untuk mengakses informasi karena belum adanya *call center* khusus, selain itu kurangnya anggaran profesional yang tidak mendukung menjadi penghambat program kerja Pusat Pembelajaran Keluarga Kota Batu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, bahwa dalam melakukan sebuah pelayanan publik dalam bidang pemberdayaan masyarakat harus dilakukan sebaik dan semaksimal mungkin, agar mencapai kepuasan masyarakat. Berikut beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yakni:

1. Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Batu, lebih untuk mementingkan anggaran dalam menunjang pelaksanaan program kegiatan di Puspaga bersama Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batu
2. Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Batu juga perlu mempunyai kendaraan pribadi untuk melakukan *home visit* saat melakukan penjangkauan ke klien untuk lebih memudahkan akses dalam melakukan pelayanan publik di masyarakat
3. Pusat Pembelajaran Keluarga juga perlu menyediakan nomor pribadi kantor agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses dan menghubungi konselor atau Puspaga ketika akan melakukan konseling di Puspaga
4. Pusat Pembelajaran Keluarga lebih mengoptimalkan sosialisasi kemasyarakatan Kota Batu dengan menyeluruh

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Abu Bakar M Luddin. 2010. Dasar- Dasar Konseling. Bandung: Cipta Pustaka
- Fandy Tjiptono. 2012. Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Jalaluddin. 2010. Psikologi Agama. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir, A.S. 2002. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miftah Toha. 2001. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ratminto Danatik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Streers Richard M. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sitaryo. 2005. Dasar-dasar Sosialisasi. Jakarta: Rajawali Press
- Sondang P. Siagian. 1999. Kerangka dasar Ilmu Administrasi. Jakarta: Rineka Cipta
- Soekonto Soejono. Sosiologi. Sebagai pengantar. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Suhardono Edy. 1994. Teori Peran, Konsep dan Implikasinya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Suhardono, Edy. 1994. Teori Peran: Konsep, Derivasi, dan implikasinya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama hal 14
- Tri Sukitman. 2015. Bimbingan dan Konseling. Yogyakarta: Diva Press
- Winkel Wis. 1997. Bimbingan dan Konsultasi di Institusi Pendidikan. Yogyakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

Sumber Skripsi/Jurnal

- Hanna Widjaja. 2019. Dalam Mengembangkan Konsep dan Pengukuran Pengasuhan Dalam Perspektif Kontekstual Budaya. Universitas Padjajaran.
- Layaman, 2009. Studi Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kota Cirebon Universitas Muhammadiyah Cirebon.
- Wexly dan Yuki Diasopsi Oleh Azhar Kasim. 1993, Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi, Jakarta, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Yuri Nabila Saifatunanisa. 2019. Upaya Pusat Pembelajaran keluarga Puspaga Dalam Mencegah Penyimpangan Moral Pada Remaja Melalui Program Parenting: Penelitian di Pusat Pembelajaran Keluarga Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat. Universitas UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Bandung
- Gartiria Utami, Anis choriri. 2019. Pengaruh Konflik Peran Dan Ambiguitas Peran Terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintahan Daerah. Universitas Diponegoro. Kota Semarang
- Nhimas Galuh Adriana dan Zirmansyah. 2018. Pengaruh Pengetahuan Parenting Terhadap Keterlibatan Orang Tua Di Lembaga PAUD. Universitas Al-Azhar Indonesia, Komplek Masjid Agung Al-Azhar Jl. Sisigamangaraja, Jakarta Selatan
- Felinda Wulandari. 2020. Efektivitas Program Keluarga arapan Dalam Upaya Pengentasan Kemiskinan Di Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. Universitas Jenderal Achmad Yani. Bandung
- Putri Zahira. 2021. Efektivitas Program Sekolah Keluarga di Kota Bukittinggi. Universitas Riau.
- Siti Munawaroh dan Dyah Mutiarin. 2019. Implementasi Program “Keluar Bersama” dalam Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta

Sumber Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

Pemerintah Wali Kota Batu Pasal 12 Ayat (2) Huruf B Undang-Undang Nomor

23 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Puspaga

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bahwa urusan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak merupakan

urusan wajib non Pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat 2 yang melingkupi Sub Urusan Kualitas Keluarga.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1992, yang menyatakan bahwa keluarga adalah masyarakat terkecil yang terdiri dari suami-istri dan anak. pasal 1 undang-undang tersebut menyatakan keluarga sejahtera adalah keluarga yang dibentuk berdasarkan perkawinan yang sah.

Website :

Badan Pusat Statistik Kota Batu. <https://batukota.bps.go.id/> diakses pada 25 Maret 2022.

Dispenduk Capil Kota Batu. <https://dispendukcapil.batukota.go.id/> diakses pada 25 Maret 2022.

Kemertian Pemberdayaan Perempuan Dan Anak. <https://inlis.kemenpppa.go.id/> diakses pada 10 Februari 2022

