

**Peran Fasilitator PUSPAGA dalam Manajemen *Event* Pelayanan Program
Pusat Pembelajaran Keluarga Tingkat Balai RW X Ketabang Kota
Surabaya**

Restiatin, Yanda Bara Kusuma

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
restiatin006@gmail.com, yanda_bara.adbis@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

The research aims to determine the role of puspaga facilitators in event management for family learning center program services at RW X Ketabang hall level, Surabaya City. Puspaga is a learning tool for families in the city of Surabaya to improve their ability to overcome problems related to violence, delinquency among women and children and other problems in the family environment. This research uses a qualitative approach with descriptive research methods. The research uses data collection techniques by means of observation and taking documentation. The results of the research that has been carried out show that the Puspaga Facilitator has been able to manage the event management of the Puspaga program services carried out at the RW.

Keywords: *Puspaga Fasilitator roler, Puspaga, Manajemen Event*

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui peran fasilitator puspaga dalam manajemen *event* pelayanan program pusat pembelajaran keluarga tingkat balai RW X Ketabang Kota Surabaya. Puspaga menjadi sarana pembelajaran keluarga di Kota Surabaya dalam meningkatkan kemampuan mengatasi masalah terkait kekerasan, kenakalan pada perempuan dan anak serta masalah lain dalam lingkungan keluarga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Dalam penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan pengambilan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Fasilitator Puspaga telah mampu mengelola manajemen *event* pelayanan program puspaga yang dilaksanakan pada Tingkat Balai RW X di Kelurahan Ketabang meliputi pengelolaan *event* program layanan konseling dan pendampingan psikologis, sosialisasi atau promosi serta *parenting*.

Kata Kunci: Peran Fasilitator Puspaga, Puspaga, Manajemen *Event*

PENDAHULUAN

Keluarga merupakan harta yang paling berharga dalam kehidupan, keluarga mengambil peran penting dalam pembelajaran, tanggung jawab, keharmonisan dalam kehidupan anggotanya. Keluarga menjadi sebuah kunci menuju sukses guna mempersiapkan sumber daya manusia yang kompeten bagi bangsa. Keluarga menjadi tempat merasakan kenyamanan, merasa terlindung, keharmonisan, kerukunan, dan dapat menjadi rumah pulang di saat merasa sedih, senang, kecewa serta Bahagia dengan keluarga yang senantiasa menyambut perasaan itu. Setiap individu

berkeinginan untuk menjadikan keluarga harmonis dan rukun saat berumah tangga. Keluarga harmonis merupakan keluarga yang mampu menerima kekurangan, kekecewaan, ketegangan dan mampu menerima semua keadaan meliputi aspek sosial, fisik dan mental.

Permasalahan dalam sebuah keluarga sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari, permasalahan tersebut mencakup tentang perilaku, dinamika kehidupan, dan pola pemikiran setiap individu anggota keluarga yang dapat merusak keharmonisan rumah tangga. Setiap keluarga memiliki cara penyelesaian masalah masing-masing dalam membimbing dan mendidik anggota keluarganya. Hal ini menjadi poin penting untuk setiap keluarga yang diharapkan mampu memberikan pembelajaran keluarga yang tepat untuk anggota keluarga. Dengan adanya berbagai permasalahan yang dihadapi masing-masing keluarga Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya memberikan wadah untuk permasalahan yang dihadapi keluarga dengan layanan Pusat pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) sebagai unit pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*), puspaga memberikan layanan terbaik kepada keluarga dengan beberapa program seperti program konsultasi, program sosialisasi /promosi/ edukasi, program kelas *parenting* yang baik bagi anak dan keluarga.

Program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) diresmikan oleh pemerintahan Kota Surabaya pada tahun 2017 dimaksimalkan untuk psikoedukasi untuk memaksimalkan pencegahan. Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 mendefinisikan bahwa setiap anak berhak atas keberlangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta hak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Sebab keluarga merupakan unit sosial terkecil dalam kehidupan yang memiliki pengaruh terhadap lingkungan keluarga, maka suatu keluarga diharapkan mampu untuk mengembangkan serta menyesuaikan diri dengan berbagai potensi secara optimal sehingga permasalahan yang ada dalam keluarga dapat terselesaikan. Program puspaga Kota Surabaya memberikan jangkauan terendah hingga ke Tingkat balai RW dengan memberikan Pelayanan Puspaga Balai RW sebagai wujud perlindungan dan kepedulian pemerintah Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas dan menyelesaikan permasalahan kehidupan menuju keluarga Sejahtera.

Penyelenggaraan perlindungan dan ketahanan keluarga Kota Surabaya menyediakan Pelayanan Program Puspaga Balai RW salah satunya Pelayanan Puspaga Tingkat Balai RW X Ketabang yang menjadi pusat pelayanan publik untuk mendekatkan pelayanan kepada warga di Balai RW. Pelayanan puspaga balai RW X Ketabang mendapatkan dukungan lintas sektor dalam pelaksanaannya yang meliputi Kecamatan, Polsek, Danramil, Kelurahan, Babinkamtibas, Babinsa, Fasilitator PUSPAGA, Ketua RW/RT. TP PKK/KSH, Relawan PKBM/Satgas PPA/ Karang Taruna/Kader/ Masyarakat untuk memperkuat pengembangan layanan sehingga layanan dapat berfungsi secara optimal sesuai standar pelayanan dan akuntabilitas layanan dalam mewujudkan keluarga berkualitas dan terpenuhinya hak anak. Fasilitator memiliki peran penting dalam pengorganisasian, koordinasi lintas sektor

dalam menjalankan program puspaga di balai RW X Ketabang, adanya fasilitator membantu acara berjalan baik dengan manajemen *event* yang baik juga.

TINJAUAN LITERATUR

Memimpin suatu kelompok, mengidentifikasi masalah dan menentukan solusi melalui pembentukan visi dan misi serta mengembangkan rencana guna memotivasi setiap individu untuk mencapai tujuan yang disepakati merupakan peran fasilitator. Laura Spencer (dalam Hogan, 2002:49),

Terdapat empat fungsi peran penting fasilitator dalam pemberdayaan masyarakat meliputi; ASTD (dalam Sumpeno, 2010:3)

- a) Fasilitator sebagai *resource person* (narasumber). Fasilitator mampu berperan dalam memberikan sumber informasi, mengelola data, menganalisis dan mendeskripsikan dengan berbagai cara untuk pendekatan efektif.
- b) Fasilitator sebagai *trainer* (pelatih). Berperan sebagai pembimbing, konsultasi, mampu menyampaikan materi guna meningkatkan kapasitas serta memberikan perubahan perilaku pembelajar. Penguasaan materi pengetahuan, keterampilan dan sikap memiliki peran penting dalam metodologi dan hasil pembelajaran.
- c) Fasilitator sebagai mediator berperan apabila terjadi ketegangan atau konflik antar individu atau kelompok. Dimana fasilitator membantu melakukan mediasi untuk mengoptimalkan proses negosiasi dan menjembatani perbedaan dalam mendukung terciptanya perdamaian.
- d) Fasilitator sebagai penggerak Mampu menjadi pihak yang memberikan motivator dan dorongan kepada individu atau kelompok dalam membangun dan berpartisipasi dalam pembangunan.

Penelitian ini akan membahas terkait peran fasilitator puspaga dalam manajemen *event* pelayanan program puspaga tingkat balai RW X Ketabang.

Setiap menyelenggarakan sebuah program atau *event* harus mampu memberikan pelayanan dalam segala aspek, meliputi tata letak tempat *event*, memperhatikan fasilitas *event* dan mempersiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan dengan disesuaikan kebutuhan *event*. Setiap *event* memiliki kebutuhan yang berbeda antara satu dengan lainnya dan memerlukan kreativitas. Sehingga dapat memberikan kesan tersendiri bagi para peserta atau pengunjung *event*.

PUSPAGA (Pusat Pembelajaran Keluarga) merupakan unit layanan *preventif* dan *promotif* untuk meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga sejahtera. Layanan didukung dengan sumber daya profesi melalui peningkatan kapasitas orang tua/ yang bertanggung jawab terhadap anak terkait tugas dan tanggung jawab mengasuh dan melindungi anak agar terpenuhinya hak anak dan terhindar dari tindakan penelantaran.

Secara umum, PUSPAGA dapat diartikan sebagai pusat atau lingkungan yang

dirancang untuk memfasilitasi pembelajaran dan pertumbuhan keluarga. Ini bisa meliputi berbagai program, dukungan, dan sumber daya yang ditujukan untuk membantu keluarga dalam aspek pendidikan, kesehatan, kebersamaan, dan pengembangan kemampuan lainnya. Ahli-ahli dalam bidang pendidikan, psikologi keluarga, dan pembangunan komunitas biasanya berkontribusi dalam merancang dan menjalankan PUSPAGA ini.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan pengambilan dokumentasi. Koentjaraningrat (1990, h.29) mendefinisikan pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menunjukkan langkah-langkah penilaian dengan hasil akhir data deskriptif berupa kata secara tertulis atau lisan dan sikap yang diamati. penelitian kualitatif memiliki tujuan dengan menggambarkan secara tepat ciri-ciri individu, situasi, gejala atau kelompok tertentu, mengetahui frekuensi atau sebaran gejala dalam masyarakat, sehingga data tidak didefinisikan dalam bentuk angka melainkan diuraikan dalam bentuk uraian naratif. Jangkauan penelitian mengenai Peran Fasilitator PUSPAGA Dalam Manajemen *Event* Program Pusat Pembelajaran Keluarga Tingkat Balai RW X Ketabang Kota Surabaya. Lokasi penelitian berada di Jalan Undaan Wetan Gang III No.08 Balai RW X Kelurahan Ketabang, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Puspaga memiliki banyak program yang rutin diselenggarakan tiap minggunya. Puspaga sebagai pusat pembelajaran bagi keluarga yang sudah berdiri sejak tahun 2017 di kota Surabaya memerlukan cara untuk konsisten mempertahankan terus meningkatkan ketahanan keluarga di Kota Surabaya. Dilihat dari perkembangannya, puspaga ingin memenuhi kebutuhan masyarakat kota Surabaya hingga jangkauan terendah seperti balai RW X Ketabang dengan menghadirkan program-program yang sesuai permasalahan yang dihadapi setiap harinya. Salah satu bagian dari strategi puspaga tercermin pada *event* sosialisasi/promosi/edukasi dan kelas *parenting*. Dengan hubungan baik serta kerja sama dengan seluruh tenaga profesional, fasilitator puspaga dan lintas sektor maupun pihak terkait agar tercipta hubungan yang harmonis. Dengan kerja sama yang telah dilakukan, puspaga dapat mempertahankan kesejahteraan keluarga di Kota Surabaya seperti Balai RW X Ketabang sebagai pusat pembelajaran yang memiliki banyak aktivitas untuk menarik perhatian masyarakat, mulai dari strategi sosialisasi/promosi/edukasi, kelas *parenting*, konsultasi dan juga *event-event* yang diadakan. Salah satu keutamaan puspaga dapat menyelenggarakan berbagai event yang menarik dengan kerjasama yang terjalin dengan baik berbagai pihak seperti fasilitator puspaga dalam manajemen *event* program dan tenaga lintas sektor.

Fasilitator dapat diartikan sebagai individu yang memiliki kecakapan dalam perencanaan, memiliki pengetahuan wawasan yang luas dan, memiliki kemampuan dalam penyelenggaraan, pengendalian, dan proses evaluasi jalannya program sehingga dapat terselenggara dengan baik. Salah satu tujuan dan tanggung jawab seorang fasilitator adalah mampu dan siap melakukan tugasnya dengan dasar moral dalam upaya peningkatan pengetahuan dan ketahanan masyarakat.

1. *Event* Pelayanan Program PUSPAGA

Puspaga memiliki tiga program yaitu Program Konsultasi, Program Kelas *Parenting* dan Program Sosialisasi/ Promosi/ Edukasi. Karena di setiap bulan atau minggunya puspaga mengadakan *event* program yang berbeda seret *event* disesuaikan dengan momen yang saat itu tengah berlangsung.

- a. Program konsultasi merupakan Metode konseling atau konsultasi dengan penerimaan aduan, penanganan kasus, pendampingan psikologis, pelaksanaan mediasi, pemberian rujukan untuk permasalahan keluarga, kekerasan terhadap perempuan dan anak, Fasilitator Puspaga Balai RW akan berada di balai RW dari pagi hingga sore, yaitu Senin sampai Kamis pukul 08.00-16.00, Jumat pukul 08.00-15.00. Di Kelurahan Ketabang, Fasilitator Puspaga akan membuka layanan konseling atau konsultasi terkait permasalahan keluarga. Dalam pelayanan konseling ini, apabila terjadi permasalahan terkait pola asuh anak, maka Fasilitator Puspaga akan melakukan pendataan dan melakukan identifikasi terlebih dahulu terkait masalah yang dialami, kemudian akan dilakukan analisis untuk mendapatkan tindak lanjut yang mana nantinya akan menghasilkan sebuah rujukan yang tepat sesuai kebutuhan klien. Hal ini akan terus didampingi dan terus dipantau oleh Fasilitator Puspaga.
- b. Program Sosialisasi/ Promosi/ Edukasi biasanya metode sosialisasi/ promosi/ edukasi dengan memberikan materi edukasi terhadap keluarga terkait penerapan komunikasi positif, menghindari *bullying* dan kenakalan remaja, bina keluarga balita, bina keluarga remaja, bina keluarga lansia dan penguatan psikologi keluarga,. Fasilitator Puspaga menyiapkan beberapa lembar brosur untuk dibagikan kepada warga sekitar dan menyiapkan materi untuk disosialisasikan kepada warga. Sosialisasi ini bertujuan untuk para warga supaya memanfaatkan layanan gratis Puspaga Balai RW dengan bisa mengikuti kelas *parenting* guna membantu pemahaman orang tua terkait tumbuh kembang dan pengasuhan anak.
- c. Program Kelas *Parenting* Merupakan metode pendidikan orang tua yang selaras dengan inisiatif yang telah dirancang oleh pemerintah. Informasi ini dapat dijumpai dalam buku panduan teknis untuk penyelenggaraan pendidikan anak usia dini berbasis keluarga. "*Parent*" dalam konteks *parenting* memiliki beberapa definisi, termasuk ibu, ayah, atau individu yang akan memberikan bimbingan dalam *fase* kehidupan yang baru, bertindak sebagai pengawas, dan berperan sebagai pelindung. Seorang "*parent*" adalah seseorang yang menemani dan membimbing anak melalui semua tahapan

pertumbuhan, memberikan perawatan, perlindungan, dan arahan dalam setiap tahap perkembangan anak. Kelas *parenting* diselenggarakan setiap hari Selasa pukul 15.00-selesai melalui Zoom dan dilaksanakan di tiap Balai RW. Di balai RW X Ketabang penduduknya cukup padat dan merupakan sasaran Fasilitator Puspaga untuk mengedukasi para orang tua yang memiliki anak *stunting* untuk bisa mengikuti kelas *parenting* ini, karena kelas *parenting* ini memiliki banyak terhadap pemahaman orang tua terkait tumbuh kembang anak. Selain ketiga *event* atau program diatas, terdapat kelas catin dimana program ini sangat membantu bagi para calon pengantin yang akan mengajukan pernikahan, kelas catin ini bertujuan untuk membantu calon catin untuk lebih siap dalam menjalankan pernikahan ke depannya.

2. Manajemen *Event*

Merupakan suatu perencanaan program yang diawali dengan menentukan tujuan jelas dan terstruktur sehingga diterima dengan baik oleh anggotanya. Langkah awal dalam setiap perencanaan program dapat berupa: pembelajaran, koordinasi, bertukar pikiran, sosialisasi, peringatan, hiburan, mempromosikan program Perusahaan. Suatu *event* dapat diselenggarakan secara lancar dan sesuai dengan perkiraan merupakan harapan yang diinginkan oleh ketua dan anggota tim.

a. Perencanaan

Proses perencanaan yang dilakukan untuk menentukan tujuan puspaga dalam mewujudkan terselenggaranya program dalam bentuk koordinasi langsung dengan lintas sektor (KSH, Ketua RW, dll). Program dapat terlaksana didukung dengan pembuatan *rundown* acara. Tahap perencanaan *event* program puspaga pada dasarnya sudah terjadwalkan, sehingga fasilitator puspaga dapat membantu dengan menyiapkan jadwal yang selanjutnya dikoordinasikan dengan pihak lintas sektor. Pada tahap selanjutnya, fasilitator puspaga akan menyampaikan hasil koordinasi dengan lintas sektor kepada masyarakat yang akan menjadi peserta program puspaga.

b. Pengorganisasian

Fasilitator puspaga mampu bekerjasama secara baik dengan bagian-bagian lain pada pihak yang mendukung berjalannya program. Proses pengorganisasian dalam puspaga memastikan hasil dari perencanaan sudah berjalan dengan baik. Pembagian tugas disesuaikan dengan kemampuan panitia selama program berlangsung. Selain itu, proses alokasi sumber daya yang dilakukan dengan tepat akan mengkoordinir kegiatan dengan baik karena proses koordinasi membutuhkan kerja sama untuk mencapai kesuksesan *event* pelayanan program puspaga.

c. Pengarahan dan Pengimplementasian

Memberikan pengarahan langsung dari fasilitator puspaga kepada pihak lintas sektor untuk membimbing selama proses berjalan dan menumbuhkan semangat sehingga dapat bekerja dengan baik selama pelaksanaan rencana. Sehingga implementasi program berjalan dengan baik, maka fasilitator puspaga dan pihak lintas sektor harus saling memiliki kesadaran untuk saling mengingatkan dan tanggung jawab dengan tugas yang sudah diberikan.

d. Pengendalian dan Pengawasan

Dilakukan guna memastikan semua rangkaian *event* pelayanan puspaga yang direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai harapan. Fasilitator puspaga mengadakan evaluasi setelah kegiatan selesai untuk mengoreksi kekurangan dalam pelaksanaan *event* dan mencari solusi dengan pihak lintas sektor untuk mengantisipasi kegiatan selanjutnya.

3. Peran Fasilitator Puspaga dalam Pengelolaan *Event* Pelayanan Program PUSPAGA

Fasilitator puspaga memiliki peran penting dalam pengelolaan data setelah *event* atau program yang dijalankan dengan melakukan rekap data peserta yang mengikuti program serta melakukan pendataan kepada masyarakat yang melakukan konsultasi. Fasilitator puspaga berperan sebagai konseptor dengan bekerja sama dengan pihak lintas sektor untuk merancang acara. Fasilitator puspaga berperan dalam mengorganisir *event* pelayanan program sehingga sesuai perencanaan yang dibuat, mengatur jadwal acara sehingga tidak bertabrakan dengan kegiatan lainnya yang diselenggarakan. Fasilitator puspaga berperan dalam menyiapkan sarana dan prasarana dalam melakukan *event* atau program puspaga.

KESIMPULAN

Peran Fasilitator PUSPAGA dalam manajemen *event* program pusat pembelajaran keluarga di tingkat balai RW X Ketabang yaitu untuk memfasilitasi dan mengelola kegiatan-kegiatan yang bertujuan mengedukasi dan melibatkan keluarga dalam lingkungan tersebut, Fasilitator membantu proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*), Fasilitator PUSPAGA berperan sebagai penggerak utama dalam mengorganisir kegiatan, menyediakan bimbingan, serta memastikan pelaksanaan program berjalan lancar guna meningkatkan kualitas hidup keluarga di tingkat Balai RW X Ketabang. Dengan adanya fasilitator puspaga dapat mengelola *event* dengan baik dan dapat membantu menyebarkan informasi terkait program puspaga kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, W. A. (2017). Peran Fasilitator Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pada Program Penataan Lingkungan Permukiman Berbasis Komunitas (Studi Kasus di Desa Kemiri, Kecamatan Kebakkramat, Kabupaten Karanganyar).
- Ardito, M. M. R., & Puspaningtyas, A. (2023). Efektivitas Program Puspaga dalam Meningkatkan Kehidupan dan Ketahanan Keluarga di Tingkat Balai RW. *Jurnal Media Administrasi*, 8(2), 53-60.
- Dewi, M., & Runyke, M. (2013). Peran Public Relations dalam Manajemen Event (Studi Terhadap Peran Public Relations Galeria Mall dan Plaza Ambarrukmo dalam Pengelolaan Event Tahun 2013). *Jurnal komunikasi*, 8(1), 79-90.
- Salshabila, A. N., & Wahyudi, E. (2023). Peran Mahasiswa Sebagai Fasilitator Puspaga Dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan Publik Di Balai RW Kelurahan Perak Barat Surabaya. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(6), 29-35.
- Surabaya, D. (2023, Desember Friday). *Visi dan Misi DP3APPKB Surabaya*. Retrieved from DP3APPKB Surabaya: <https://dp3appkb.surabaya.go.id/visi-misi/>