

Implementasi Kebijakan Pojok Konseling Keluarga Pusat Pembelajaran Keluarga di Kelurahan Bubutan

Viandra Rafelia Cahya Sunarko¹, Katerina Bataha²

^{1,2}Universitas Pembangunan Negeri “Veteran” Jawa Timur

viandrarafelia@gmail.com¹

ABSTRACT

The function of the family is of concern to many parties, one of which is the government's attention because the family is the first step to creating a better quality of life. The aim of establishing a counseling corner is to change behavior or circumstances in clients who previously had or did things that were not good. Another aim is to ensure mental health and find solutions to the problems faced by clients, as well as improving the quality of the client's self. Apart from that, the goal that we really want to achieve with the existence of a counseling corner in the RW hall is to create a better life and personality. So Puspaga services are provided at the Bubutan Village RW Hall, which is one of the innovations of the Surabaya City Government to bring public services closer to the community. Research on Policy Implementation for Family Counseling Corners and Family Learning Centers uses descriptive methods with a case study approach. The results of the research that has been carried out show that the Counseling Corner Facilitators and Puspaga facilitators have been able to provide closer services to the community by providing Puspaga Balai RW services in Bubutan Village which include counseling and psychological assistance, socialization or promotion and parenting services.

Keywords : *implementation, public policy, counseling, puspaga.*

ABSTRAK

Fungsi Keluarga menjadi perhatian banyak pihak salah satunya ialah perhatian pemerintah karena keluarga merupakan langkah awal untuk membentuk kualitas kehidupan yang lebih berkualitas. Adapun tujuan dari didirikannya pojok konseling adalah agar terjadinya perubahan perilaku atau keadaan pada klien, yang sebelumnya memiliki atau melakukan hal yang kurang baik, tujuan lainnya adalah agar terjadinya Kesehatan mental dan ditemukan nya solusi atas permasalahan yang dihadapi klien, juga meningkatkan kualitas diri dari klien, selain itu tujuan yang sangat ingin di capai dengan adanya pojok konseling di balai RW adalah terciptanya kehidupan dan pribadi yang lebih baik. Sehingga disediakan pelayanan Puspaga di Balai RW Kelurahan Bubutan yang menjadi salah satu inovasi Pemerintah Kota Surabaya untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian Implementasi Kebijakan Pojok Konseling Keluarga dan Pusat Pembelajaran Keluarga menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ini menunjukkan bahwa Fasilitator Pojok Konseling dan fasilitator Puspaga telah mampu memberikan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat dengan menyediakan layanan Puspaga Balai RW di Kelurahan Bubutan yang meliputi layanan konseling dan pendampingan psikologis, sosialisasi atau promosi serta parenting.

Kata kunci : *implementasi, kebijakan publik, konseling, puspaga.*

PENDAHULUAN

Keluarga merupakan unit terkecil dalam masyarakat yang menurut tipenya terbagi atas dua yaitu keluarga batih dan keluarga luas. Keluarga batih yang

merupakan satuan keluarga yang terkecil yang terdiri atas ayah, ibu, serta anak (*nuclear family*) dan keluarga luas (*extended family*) (Rustina, 2022). Fungsi Keluarga menjadi perhatian banyak pihak salah satunya ialah perhatian pemerintah. Dengan memberikan perhatian kepada keluarga maka pemerintah telah melakukan Langkah awal untuk membentuk kehidupan yang lebih berkualitas, kesejahteraan, kelemahan dan kekuatan sebuah keluarga (Noer Laela, 2017). Eri Cahyadi selaku walikota Surabaya sedang mengupayakan Surabaya menjadi Kota Layak Anak (KLA). Pengembangan KLA ini merupakan kelanjutan dari deklarasi "*World Fit For Children*" serta meneruskan kebijakan kementerian pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak nomor 11 tahun 2011 yang membahas tentang kebijakan pengembangan Kabupaten atau Kota Layak Anak (KLA).

Pembentukan PUSPAGA sebagai unit layanan merupakan mandat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak merupakan urusan wajib dengan pelayanan non dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat 2 yang meliputi sub urusan pemenuhan hak anak. Selain itu, juga disebutkan dalam lampiran pembagian urusan kewenangan Pemerintah Pusat, Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk melakukan penguatan dan pengembangan lembaga penyedia layanan peningkatan kualitas hidup anak. Undang-Undang RI Nomor 32 tahun 2004 telah mengatur tentang penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus pemerintahan dalam sistem negara kesatuan RI. Pemerintah Kota Surabaya berhasil mengatur otonomi daerah terkait program KLA dari Tahun 2011. Namun menurut Heni & Nawangsari pada Tahun 2019 capaian implementasi Surabaya sebagai kota layak anak masih 80% sehingga masih diperlukan Upaya untuk mengembangkan kebijakan serta indikator-indikator yang masih mandek di Tengah jalan. Salah satu faktor yang menghambat implementasi KLA adalah minimnya partisipasi remaja dalam pelaksanaan musrenbang pada Tahun 2017.

Data survei rumah tangga berskala nasional yang mengukur presentase gangguan mental remaja yang dilakukan oleh Indonesia-*National Adolescent Mental Health Survey* (I-NAMHS) Tahun 2022, menyebutkan bahwa 1 dari 3 remaja (34,9%) atau setara dengan 15,5 juta remaja Indonesia memiliki masalah kesehatan mental dalam 12 bulan terakhir. Puspaga merupakan bentuk layanan pencegahan yang di koordinasi oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sebagai bentuk keperdulian negara dalam rangka meningkatkan kehidupan dan ketahanan keluarga melalui program keterampilan pengasuhan anak, melindungi anak, meningkatkan partisipasi anak dalam keluarga. (ita&ibnu, 2023). Pengembangan PUSPAGA merupakan upaya pemerintah untuk menghadapi tantangan yang ada di Indonesia berupa membantu meningkatkan kesejahteraan Masyarakat melalui keluarga.

Kajian tentang fungsi keluarga merupakan salah satu topik yang memperoleh perhatian dari para peneliti juga para terapis secara umum, sebab fungsi keluarga merujuk pada sebuah kualitas kehidupan, baik pada level sistem maupun subsistem yang berkenaan dengan kesejahteraan, kompetensi, kekuatan dan kelemahan keluarga (Noer Laela, 2017 p. 41). Keluarga merupakan bagian yang terpenting dalam

kehidupan dan suatu sistem kesatuan yang saling mempengaruhi dan dipengaruhi satu sama lainnya, oleh sebab di dalam keluarga kita bisa saling menanamkan kebersamaan dan mendapatkan kebahagiaan. Namun, terkadang di dalam keluarga ada rasa ketidaknyamanan yang membuat keluarga tersebut merasa kurang atau tidak bahagia dalam hidupnya. Hal ini itu terjadi karena adanya permasalahan yang tidak dapat diselesaikan dan membutuhkan cara yang tepat dalam penyelesaiannya (Ahmadi, 2002 p. 31).

Melalui sebuah proses konseling, konselor diharapkan dapat membantu klien menyelesaikan semua permasalahan-permasalahannya. Bimbingan dan konseling adalah sebuah proses interaksi antara konselor dengan konseli baik secara langsung maupun tidak langsung sebagai upaya pemberian solusi terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi oleh klien dalam menjalani kehidupannya, baik itu dari hal yang berkaitan dengan permasalahan keluarga, pendidikan anak, masalah karir, masalah pribadi dan masalah keberagamaannya (Prayitno & Erman Amti, 2013 p. 25)

Dengan demikian pemerintah baik di sektor pusat maupun daerah harus membuat kebijakan inovatif agar kualitas Sumber Daya Manusia di Indonesia menjadi lebih berkualitas. Adapun tujuan dari didirikannya pojok konseling adalah agar terjadinya perubahan perilaku atau keadaan pada klien, yang sebelumnya memiliki atau melakukan hal yang kurang baik. Tujuan lainnya adalah agar terjadinya Kesehatan mental dan ditemukannya solusi atas permasalahan yang dihadapi klien, juga meningkatkan kualitas diri dari klien, selain itu tujuan yang sangat ingin di capai dengan adanya pojok konseling di balai RW adalah terciptanya kehidupan dan pribadi yang lebih baik. Dalam pelaksanaan kegiatan konseling, pojok konseling bekerja sama dengan PKBM (Pusat Krisis Berbasis Masyarakat) yang berada di setiap kecamatan yang nantinya akan dibagi lagi di setiap RW. Target awal pojok konseling adalah keluarga, Perempuan, dan anak, serta permasalahan dalam keluarga, dengan artian jika keluarga memiliki keadaan atau kondisi baik, serta Perempuan yang ada di dalam rumah tangga tersebut juga dengan keadaan baik tidak mengalami tekanan dalam rumah tangga, maka anak di keluarga tersebut akan mendapatkan perhatian yang baik sehingga anak terhindar dari kegiatan yang tidak diinginkan. Selain itu pojok konseling juga memiliki prinsip non diskriminasi, responsive gender, dan membina keluarga Sejahtera. Membantu korban kekerasan dalam rumah tangga dan juga korban perundungan baik di lingkungan sekolah maupun di lingkungan rumah juga salah satu fungsi dari pojok konseling mengingat perundungan kerap terjadi di kalangan remaja. Untuk mewujudkan kota Surabaya menjadi kota layak anak dan keluarga yang berkualitas, Masyarakat seluruh kota Surabaya juga harus memiliki pemikiran terkait pentingnya peran keluarga dalam rangka memenuhi hak Perlindungan Perempuan dan anak.

Untuk mencapai pemenuhan hak Perlindungan Perempuan dan penyamarataan genderperspektif gender maka Masyarakat memegang kunci penting karena Masyarakat merupakan lapisan paling dasar tatanan sosial yang seharusnya memiliki pemahaman terkait hak Perempuan dan anak melalui pembiasaan pola lingkungan dan pola hidup yang dibentuk lewat perspektif gender dan anak. Dalam rangka Upaya pengembangan KLA, Pemerintah kota Surabaya telah melakukan Upaya

salah satunya adalah penempatan Pojok konseling dan PUSPAGA di setiap balai RW. Sejak Tahun 2023 sudah terdapat 207 titik puspaga balai RW di kota Surabaya. Dalam pelaksanaan pengembangan KLA, pemerintah kota Surabaya melakukan berbagai Upaya dengan menggandeng berbagai pihak seperti menaruh babinsa di setiap balai RW dan juga adanya pojok konseling dan pusat pembelajaran keluarga di balai RW. Penempatan puspaga dan pojok konseling di balai RW ditujukan agar Masyarakat Surabaya dapat memperoleh pelayanan tentang keluarga dari aspek paling kecil di Masyarakat yakni di balai RW.

Kegiatan konseling diharapkan untuk dapat membantu remaja yang kemudian klien dapat mendapatkan pencerahan atas masalah yang sedang dihadapi. Konselor harus memiliki keahlian dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya dalam menghadapi permasalahan klien. Dengan keterampilan dan keahlian konselor maka diskusi atau komunikasi yang dilakukan oleh klien dan konselor bisa mencapai titik temu yang diharapkan dapat menyelesaikan masalah klien. Kelurahan Bubutan merupakan kelurahan yang terletak di Surabaya Pusat. Kelurahan Bubutan termasuk kelurahan yang masuk di kecamatan Bubutan yang memiliki 4 kelurahan lainnya. Kelurahan Bubutan memiliki 3 titik PUSPAGA dan 1 Pojok Konseling. Balai RW 1 merupakan balai pertama yang memiliki fasilitas pelayanan PUSPAGA dan dapat dikatakan implementasi program PUSPAGA telah efektif menekan permasalahan keluarga seperti kekerasan pada anak, anak putus sekolah, serta kenakalan remaja.

Sehingga berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah tertulis diatas , maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana implementasi Kebijakan Pojok Konseling Keluarga Pusat Pembelajaran Keluarga di Kelurahan Bubutan menggunakan teori perubahan sosial dan komunikasi yang dikemukakan oleh Rogers & Kincaid.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan untuk penelitian implementasi kebijakan pojok konseling pusat pembelajaran keluarga di kelurahan bubutan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus . Tujuan dari penggunaan metode kualitatif adalah untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang Implementasi Kebijakan Pojok Konseling Pusat Pembelajaran Keluarga di kelurahan Bubutan. Pendekatan studi kasus merupakan penelitian yang dilakukan dengan fokus pada suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis lebih lanjut. Analisis dilakukan untuk memperoleh kesimpulan yang akurat. (Sutedi, 2009:61)

Lokus penelitian adalah di wilayah Kelurahan Bubutan yang didalamnya ada 4 titik Pusat Pembelajaran Keluarga yakni di RW 01, RW 02, RW 03, Dan RW 05. Untuk memperoleh informasi dan data yang akurat, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi Di Pusat Pembelajaran Keluarga wilayah kelurahan Bubutan pada saat peneliti melakukan kegiatan konseling dengan klien, juga melakukan wawancara kepada relawan PKBM, Unsur satgas PPA di Kelurahan Bubutan.

Fokus penelitian ini mengacu pada teori perubahan sosial dan komunikasi yang dikemukakan oleh Rogers & Kincaid mengenai:

- 1) Bagaimana proses komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Pojok Konseling Pusat Pembelajaran Keluarga di Kelurahan Bubutan.
- 2) Siapa aktor yang terlibat membantu dalam proses pengimplementasian sehingga proses implementasi dapat dikatakan berhasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Pojok Konseling PUSPAGA di Kelurahan Bubutan

Menurut Golden dan Sherwood bahwa konseling keluarga adalah metode yang telah dirancang dan berfokus pada masalah-masalah keluarga serta berusaha untuk membantu memecahkan masalah pribadi dari klien. Masalah tersebut bersifat pribadi sebab terjadi di dalam keluarga dan dialami oleh klien itu sendiri. Maka, dalam hal ini konselor mengharapkan keikutsertaan anggota keluarga yang lainnya untuk ikut menyelesaikan permasalahan kliennya. Sebab konselor menganggap permasalahan yang dialami klien dipengaruhi oleh sistem yang terdapat dalam keluarga. Berbeda pula dengan Crane yang berpendapat bahwa konseling keluarga merupakan proses yang berfokus kepada orang tua klien sendiri sebab dianggap yang paling berpengaruh menetapkan dan mengatur sistem dalam keluarga.

Komunikasi kebijakan yang dilakukan pemerintah menjadi penting untuk implementasi kebijakan, sebaik apapun kebijakan yang telah dirumuskan oleh pemerintah tidak akan berhasil tanpa didukung oleh komunikasi yang efektif. (Elly, 2021) . Sebaik apapun kebijakan jika tidak diikuti oleh komunikasi yang baik pasti akan membawa masalah, keberhasilan kebijakan bukan semata-mata dilihat dari sisi teknokrasi tetapi juga dari aspek komunikasi (Burhanudin, 2021) Proses implementasi kebijakan di suatu daerah dapat dinilai berhasil jika memiliki ukuran dan tujuan dari kebijakan tersebut. Standar ukuran serta tujuan kebijakan menjadi acuan para implementor dalam menjalankan proses pengimplementasian kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan publik merupakan tindakan- tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan (Budi Winarno, 2008). Salah satu Upaya pemerintah kota Surabaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Surabaya adalah dengan memberikan pelayanan darisektor paling kecil di Masyarakat kota Surabaya yaitu di setiap balai RW kota Surabaya. Pentingnya peran keluarga membuat pemerintah kota Surabaya berinisiatif untuk mendirikan Pusat Pembelajaran Keluarga dan Pojok konseling. Harapan didirinya Puspaga dan Pojok Konseling adalah warga yang mengalami masalah keluarga dapat mendapat solusi sehingga masalah yang dihadapi segera menemukan titik terang. Mulai dari masalah kenakalan remaja, kekerasan pada Perempuan dan anak, juga tentang

permasalahan pola didik orang tua terhadap anak. Salah satu pelayanan di balai RW adalah Pojok Konseling dan PUSPAGA yang memiliki tujuan untuk : 1) menyediakan pusat informasi bagi anak korban kekerasan, pserta pemberdayaan Perempuan dan anak, 2) untuk mendekatkan pelayanan terkait pembelajaran keluarga serta cara penanganan permasalahan kekerasan pada keluarga, 3) menyediakan tempat konseling dan layanan informasi terkait keluarga dan anak dan memberikan edukasi tentang bagaimana orang tua harus bertanggung jawab atas anak, 4) adanya pusat pelayanan *one stop service yang* yaitu layanan satu pintu keluarga holistic berbasis hak anak.

Pojok Konseling dan PUSPAGA pertama berdiri pada Tahun 2017. Kepala seksi Ketahanan Keluarga Nurul Rahmawati mengatakan pada awal pembentukan Pojok konseling dan PUSPAGA banyak Masyarakat yang masih awam terkait fungsi dan tugas Pojok Konseling dan PUSPAGA. Namun setelah diadakan nya sosialisasi ke Masyarakat dan sosialisasi ke sekolah-sekolah Masyarakat mulai memanfaatkan pelayanan Pojok Konseling dan PUSPAGA. Pada awal pembentukan Pojok Konseling dan Puspaga Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (P3APPKB) bekerjasama dengan 17 tenaga sukarelawan lulusan s1 jurusan psikolog. Pelayanan tersebut juga dapat diakses dari *command center 112* Pojok konseling PUSPAGA RW 01 kelurahan Bubutan merupakan balai RW pertama di kelurahan bubutan yang menyediakan pelayanan pojok konseling dan PUSPAGA . RW 01 Kelurahan Bubutan ditunjuk menjadi pelopor Pojok Konseling dan PUSPAGA karena SDM yang memadai. Dalam proses pembentukan Pojok Konseling dan PUSPAGA Balai RW 01 kelurahan Bubutan melibatkan beberapa pihak yaitu satgas dan relawan PKMB, Satgas PPA serta BABINSA kelurahan Bubutan. Pada awal pembentukan PUSPAGA di RW 01 kelurahan Bubutan, Masyarakat RW 01 awam dengan tersedianya pelayanan pojok konseling dan terkait mekanisme pelayanan Pojok Konseling dan PUSPAGA. Namun setelah dilakukan penyuluhan dan sosialisasi oleh Relawan PKBM dan Satga PPA tentang fungsi dan peran Pojok Konseling dan Puspaga Masyarakat RW 01 mulai memanfaatkan adanya pelayanan Pojok Konseling dan PUSPAGA. Banyak Masyarakat RW 01 yang memanfaatkan adanya pelayanan Pojok Konseling dan PUSPAGA terkait perkembangan anak yang dinilai lebih lambat atau anak yang putus sekolah.

Pada pertengahan 2023 DP3APPKB mengajukan proposal program PUSPAGA dan Pojok Konseling ke KEMENDIKBUD agar mendapat izin mengikuti kegiatan Magang dan Studi Independen dibawah Kementrian Pendidikan dan Budaya . Bergabungnya DP3APPKB di Program Magang merdeka yang diadakan oleh KEMENDIKBUD membuat titik Pojok Konseling dan PUSPAGA bertambah lebih banyak karena Mahasiswa Magang ditempatkan di tiap balai RW. Mahasiswa magang MSIB ditugaskan di tiap titik Balai RW yang belum tersedia pelayanan Pojok Konseling dan PUSPAGA. Terhitung sejak Agustus 2023 titik Pojok Konseling dan Puspaga di Kelurahan Bubutan bertambah 3 titik sehingga total layanan pojok konseling dan PUSPAGA di kelurahan Bubutan menjadi 4 titik yang mulanya hanya di RW 01

sekarang layanan Pojok Konseling dan PUSPAGA ada di RW 02, 03, 05 kelurahan Bubutan. Pelayanan yang tersedia di Pojok Konseling dan Puspaga di setiap balai RW meliputi Konseling dan Parenting untuk keluarga. Konseling dilakukan untuk memberikan dorongan kepada seseorang untuk menyampaikan permasalahan yang sedang dialami klien dengan metode wawancara atau melalui pendekatan lain. Klien yang membutuhkan pelayanan Pojok Konseling dan PUSPAGA bisa datang ke balai RW atau jika memang dibutuhkan mahasiswa akan melakukan kegiatan *home visit*. Dalam pelayanan konseling, fasilitator pojok konseling atau fasilitator puspaga akan menerima keluhan dan pengaduan dari klien terkait permasalahan yang sedang dihadapi. Kemudian Fasilitator Pojok Konseling dan Fasilitator PUSPAGA akan mengentry aduan klien dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti satgas PKBM dan satgas PPA serta ketua RW yang melibatkan BABINSA. Namun jika masalah klien dinilai cukup berat dan membutuhkan penanganan yang lebih serius maka DP3APPKB akan merekomendasikan untuk klien mendapatkan pendampingan psikolog sehingga kondisi klien dalam pantauan dan pendampingan ahli nya. Pelayanan konseling yang tersedia meliputi konseling tentang pengasuhan anak, konseling tumbuh kembang anak, konseling pra nikah, konseling kenakalan remaja, dan juga konseling permasalahan KDRT. Sebagaimana diketahui bahwa layanan konseling tidak bisa dilakukan oleh siapa saja sebab bimbingan dan konseling harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip keilmuan di bidangnya, yaitu adanya tujuan, metode, teknik, penggunaan teori-teori dan asas-asas tertentu dalam bidang bimbingan dan konseling (Prayitno, 2005 p. 16).

Pelayanan selanjutnya yang bisa didapatkan di Pojok Konseling dan Puspaga adalah Kelas Parenting. setiap keluarga tentunya menginginkan hubungan keluarga yang bahagia dan sejahtera, namun tidak banyak orang tua yang benar-benar paham tentang bagaimana cara menciptakan kenyamanan dan keseimbangan dalam suatu keluarga. Sudarsono (2004:125). Di dalam keluarga pasti akan terjadi proses mencintai, menghargai, menyayangi, menghormati, dan saling berharga antara anggota keluarga. Orang tua memiliki peran paling penting karena orang tua merupakan pemberi contoh untuk anak-anaknya, secara tidak langsung perilaku dan tingkah laku orang tua akan menjadi contoh anak-anak nya. Berkaca dari kondisi tersebut DP3APPKB mengadakan kelas parenting atau kelas bimbingan keluarga. Keberhasilan pada tahap konseling keluarga terlihat pada cara konselor menjalin hubungan baik dengan kliennya, mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan oleh klien dalam sesi tersebut, klien dapat menyampaikan alasannya dengan keterbukaan dan jujur agar konseling dapat berjalan dengan optimal. Jika hubungan konselor dan klien baik, maka akan memudahkan membantu klien menuntaskan permasalahannya (Willis, 2008 p. 137).

Selain itu, sebagai pendukung layanan konseling diharapkan dapat memperhatikan karakteristik dan kesiapan dari klien untuk dibimbing. Kemudian lembaga harus memperhatikan pula kualitas dari seorang konselor bahwa seorang konselor harus memenuhi standar kualifikasi sebab konselor harus memiliki nilai,

sikap, keterampilan, pengetahuan dan wawasan dalam bidang profesi bimbingan dan konseling serta memperoleh pengakuan atas kemampuan dan kewenangan sebagai konselor sehingga dapat mengetahui arah dan tingkat keberhasilan konseling (Corey, 2013).

Menurut pendapat Cavanag, menyimpulkan bahwa ada beberapa masalah yang umum ditemui sebagai penghambat layanan konseling yaitu adanya kebosanan pada saat proses konseling, timbulnya holisitas pada diri klien, perbedaan pendapat, konselor emosional dan melakukan kesalahan serta konselor tidak profesional (Corey, 2013 P. 67). Menurut Anthony Yeo bahwa hal terpenting yang harus dihindari adalah adanya daya tarik seksual antara konselor dan kliennya (Lubis, 2006 p. 43).

Kelas Parenting termasuk dalam pendidikan orang dewasa, menurut Sudjana (2010, hlm. 45) Salah satu indikator penting dalam menilai kinerja suatu implementasi kebijakan adalah aspek ketepatan layanan (Purwanto & Sulistyastuti, 2012). Indikator ketepatan layanan dalam kebijakan Pojok Konseling dan PUSPAGA Kota Surabaya digunakan untuk mengetahui ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pencegahan kekerasan pada anak atau bagaimana program berjalan ketika terdapat laporan dari Masyarakat dalam kasus kekerasan pada anak. Masyarakat kota Surabaya sebagai kelompok sasaran adanya implementasi kebijakan pelayanan Pojok Konseling dan PUSPAGA telah mendapatkan pelayanan yang baik karena layanan Pojok Konseling dan PUSPAGA dibuka setiap hari senin-kamis pukul 07.30-16.00 sedangkan hari jumat mulai pukul 07.30-15.00. selain memberikan pelayanan secara langsung di balai RW, Pojok Konseling dan PUSPAGA memberikan pelayanan online berupa sosialisasi melalui webinar, Live Instagram, serta kelas cantin yang diadakan melalui zoom.

Adapun kelompok sasaran dari adanya pelayanan Pojok Konseling dan PUSPAGA di tiap balai RW adalah orang tua, calon orang tua, anak, serta seluruh Masyarakat kota Surabaya yang memiliki tanggung jawab terhadap metode pengasuhan anak. Walaupun kebijakan Pojok Konseling dan Puspaga memiliki target sasaran khusus, namun setiap Masyarakat yang mengunjungi balai RW untuk mendapatkan pelayanan Pojok Konseling dan PUSPAGA akan tetap mendapatkan layanan dan dapat memanfaatkan pelayanan tersebut sesuai dengan permasalahan masing-masing.

Aktor – aktor yang terlibat dalam proses pengimplementasian kebijakan pojok konseling PUSPAGA

1. Mahasiswa Magang MSIB

Mahasiswa magang yang ditempatkan di setiap balai RW melakukan kegiatan konseling ketika klien berkonsultasi. Mahasiswa magang juga telah diberikan Pembekalan materi yang telah diberikan sebelum mahasiswa diterjunkan ke lapangan

2. Ketua RW dan jajarannya

Ketua RW di setiap lokus rw terpilih memiliki peran penting karena ketua RW lah

yang mengatur warga agar tetap berpartisipasi dalam kegiatan Parenting PUSPAGA

3. KSH (Kader Surabaya Hebat)

KSH tiap balai RW merupakan salah satu actor yang membantu berjalannya implementasi kebijakan Pojok Konseling PUSPAGA karena KSH lah yang nantinya akan menyebarkan informasi terkait puspaga dan akan melaporkan ketika ada salah satu warga yang memiliki masalah pada keluarga.

4. BABINSA

Babinsa merupakan salah satu actor yang ikut berpartisipasi dalam pengimplementasian kebijakan Pojok Konseling dan PUSPAGA karena BABINSA memiliki peran untuk mewujudkan kesetaraan dan keadilan Gender di setiap Kelurahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa proses implementasi kebijakan Pojok Konseling dan PUSPAGA di Kelurahan Bubutan sudah berjalan dengan efektif. Dalam pelayanan konseling, fasilitator pojok konseling atau fasilitator puspaga akan menerima keluhan dan pengaduan dari klien terkait permasalahan yang sedang dihadapi. Kemudian Fasilitator Pojok Konseling dan Fasilitator PUSPAGA akan meng *entry* aduan klien serta melakukan koordinasi dengan pihak terkait seperti satgas PKBM dan satgas PPA serta ketua RW yang melibatkan BABINSA. Pelayanan yang diberikan pojok konseling dan PUSPAGA di kelurahan Bubutan sudah efektif dalam memberikan pelayanan dalam kasus permasalahan keluarga karena sudah beberapa masalah di kelurahan Bubutan teratasi atas bingtuhan dari pendamping Fasilitator Pojok konseling dan fasilitator PUSPAGA. Layanan yang diberikan Pojok Konseling dan PUSPAGA telah memberikan rasa aman dan berhasil membantu klien mengatasi trauma.

Berdasarkan kesimpulan dan hasil pembahasan penelitian diatas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran guna meningkatkan kinerja implementasi program agar berjalan lebih baik kedepan nya, adapun saran yang dapat diberikan penulis yaitu DP3APPKB kota Surabaya sebagai dinas yang bertanggung jawab aatas program Pojok Konseling dan PUSPAGA seharusnya lebih proaktif dalam memeberikan informasi kepada Masyarakat terkait adanya pelayanan Pojok Konseling dan PUSPAGA di Kota Surabaya. DP3APPKB kota Surabaya sebaiknya lebih meningkatkan pemahaman atau menumbuhkan motivasi masyarakat bahwa kegiatan konseling yang diberikan oleh Pojok Konseling dan PUSPAGA memiliki manfaat untuk diri sendiri. Kurang nya SDM dalam pelaksanaan implementasi kebijakan Pojok Konseling dan PUSPAGA. Seharusnya tiap balai RW tersedia satu Pojok Konseling dan satu fasilitator PUSPAGA agar dapat mempermudah pemberian layanan kepada Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, A., Cipta, R., & Empat, S. (2010). Commitment: Meditational Role Of Job Satisfaction And Job. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1199-1208.
- Akib, R. D., Laela, N., & Nurdin, N. (2022). Hubungan Tingkat Partipisasi Keluarga Pada Pelaksanaan Program Gammara'na dalam Menurunkan Angka Kejadian Stunting Di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Kabupaten Enrekang. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(1), 80-85.
- Boreel, M. S., & Meigawati, D. (2022). Implementasi Program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) Dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Pada Anak Di Kota Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(3), 5377-5388.
- Gerald, C. (2013). Teori dan praktek konseling dan psikoterapi. *Bandung: Rafika Aditama. (Terjemahan E. Koswara)*.
- Husniyah, A. (2019). Parenting Bagi Orang Tua Muda Di Pusat Pembelajaran Keluarga Surabaya
- Khakhimah, N., Sutrisno, E., & Asropi, A. (2023). Implementasi Kebijakan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Al Inayah Kabupaten Tangerang (Studi Kasus). *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 51-72.
- Kurniawan, B. A., & Zalzabilla, P. A. (2023). Evaluasi Program Pemerintah Tentang Layak Anak di Kota Surabaya. *Public Sphere Review*, 114-122.
- Laela, F. N. (2017). Bimbingan konseling keluarga dan remaja edisi revisi.
- lan, h. (2021, September 10). *Lan Ri*. Retrieved from Makarti Bhakti Nagari: <https://lan.go.id/?p=6827>
- Larasati, R. I., & Radjikan, R. (2023). Efektivitas Pogram Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) dalam Wujudkan Pola Pengasuhan Anak di Kelurahan Genting Kalianak Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(6), 209-217.
- Mukhaiyaroh, R., Darmawan, A., & Indartuti, E. (2024). Evaluasi Program Puspaga Dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Anak Di DP3APPKB Surabaya:(Studi Kasus Layanan Konseling). *Journal Of Administrative And Social Science*, 5(1), 81-91.
- Nasional, D. P. (2008). Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor. *Jakarta: nomor*.
- Perspektif Abdullah Nashihulwan. *AL-HUKAMA': The Indonesian Journal of Islamic Family Law*, 9(1), 172-194.
- Prayitno & Erman Amti. (2013). Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling. Rineka Cipta
- Prayitno. (2005). Dasar-Dasar Konseling. UI-Press.
- Rachman, R. F. (2019). Implementasi Kebijakan Pusat Konseling Anak Dan Remaja Di Surabaya. *Al- Tazkiah: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 8(2), 77-91.
- Rahman, A. B. D., & Widiyanto, K. (2023). Efektivitas Program Parenting Di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga): Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Surabaya. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara*, 1(4), 187-195.

- Rustina, R. (2022). Keluarga dalam kajian Sosiologi. *Musawa: Journal for Gender Studies*, 14(2), 244-267.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Winarno, B. (2016). *Kebijakan publik era globalisasi*. Media Pressindo.
- Sutedi, A. (2009). *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Ulya, Z. (2020). Analisis Maqasid Al-Shariah Terhadap Peran Pemerintah Kota Surabaya dalam Mewujudkan Kota Layak Anak. *AL-HUKAMA': The Indonesian Journal of Islamic Family Law*, 10(1), 42-72.
- Wilis, S. S. (2015). *Konseling Keluarga (Family Counseling)*. Bandung: Alfabeta.
- Yuri, N. S. (2019). *Upaya Puspaga dalam mencegah penyimpangan moral pada remaja melalui program parenting: Penelitian di Pusat Pembelajaran Keluarga Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).