

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA
(PUSPAGA)
(Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian
Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota)**

Era Nur Fazirah¹, Sunariyanto², Agus Zainal Abidin³

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: Erafaira2127@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini 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 di lapangan secara menyeluruh. 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, Pusat Pembelajaran Keluarga

Pendahuluan

Keluarga merupakan suatu sistem sosial terkecil dan unik yang terdapat dalam kehidupan sehari-hari. 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. 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. 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.

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 menghandel 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. 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. 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.

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. 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. 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)”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran Permasalahan Yang Terdata di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Batu?
2. Bagaimana peran Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Dalam Melakukan Layanan Pencegahan Kepada Masyarakat Kota Batu?
3. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Program Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Batu?
4. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melaksanakan program Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Batu?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kasus-kasus keluarga yang ada di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Batu).
2. Untuk menggambarkan peran Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) dalam menangani kasus-kasus keluarga di Kota Batu.

3. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga), dalam menangani kasus-kasus pada klien.
4. Untuk menggambarkan faktor-faktor dari program Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga), baik faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi program publik di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Batu.

Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang efektivitas Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan
2. Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Batu serta dapat digunakan sebagai penelitian lebih lanjut.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah pengetahuan ilmiah pada Ilmu Administrasi khususnya dalam pelayanan publik yang baik dan benar.
4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan masyarakat dalam menggunakan teknologi dengan benar dan bermanfaat dalam kepentingannya.
5. Serta diharapkan dapat memberikan masukan terhadap pelayanan administrasi di setiap Daerah lainnya khususnya kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana Kota Batu dalam menaungi Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga).

Tinjauan Pustaka

a. Efektivitas

Efektivitas digunakan untuk mengukur sejauhmana keberhasilan suatu program yang telah dilaksanakan sesuai dengan target yang ingin dicapai. Hal ini sesuai dengan pendapat Sedarmayanti (2006). Efektivitas juga merupakan suatu ukuran yang telah memberikan gambaran dengan seberapa jauh target yang akan dicapai. Dan Kemudian menurut Handayaniingrat dalam (Lestari & Murti, 2015) mereka mengemukakan bahwasanya Efektivitas merupakan suatu pengukuran dimana target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Sementara Duncan dalam Richard M Strees, (1985:53) mengemukakan mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

b. Pelayanan Publik

Menurut (Sinambela, 2006) pelayanan publik merupakan sesuatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan meskipun nantinya hasilnya tidak terikat dengan dengan produk secara fisik. **Karakteristik Pelayanan Publik** Hardiansyah, (2011:108) mengemukakan bahwa Ada dari 5 dari karakteristik yang bisa dipakai untuk membedakan ketiga jenis dari yang penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu sebagai berikut: Adaptabilitas layanan, posisi tawar pengguna klien, type pasar, locus control dan sifat pelayanan.

c. Puspaga

Puspaga merupakan singkatan dari Pusat Pembelajaran Keluarga, Pusat pembelajaram keluarga atau Puspaga yaitu merupakan salah satu unit layanan bagi keluarga yang tidak mengalami masalah kekerasan. Selain itu, Puspaga juga merupakan sebagai unit dari layanan yang tanpa di pungut biaya atau gratis dalam penanganan pada klien. pusat pembelajaran keluarga (Puspaga) juga memiliki pelaksanaan dari mandat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah Daerah bahwa urusan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak merupakan urusan wajib non pelayanan dasar sebagaimana dimaksud pada pasal 11 ayat 2 yang melingkupi sub urusan kualitas keluarga.

d. Keluarga

menurut WHO (1969) arti dalam keluarga sendiri yaitu merupakan sekumpulan dari anggota keluarga yang ada hubungan pertalian darah, perkawinan, adopsi. Menurut Duvall (1976) keluarga juga bisa disebut adanya sekumpulan orang yang berhubungan, seperti hubungan perkawinan, adopsi, kelahiran yang tujuannya untuk menciptakan dan mempertahankan budaya umum, sosial dan emosional anggota, meningkatkan perkembangan mental dan fisik.

Di dalam sosiologi keluarga, bentuk keluarga sendiri digolongkan menjadi 2 bagian besar yaitu adanya bentuk

tradisional dan adanya bentuk nontradisional, atau sebagai bentuk normative dan nonnormative serta dari bentuk keluarga varian. Bentuk keluarga varian ini, digunakan untuk menyebut bentuk keluarga yang merupakan dari varian yang digunakan untuk menyebut bentuk keluarga varian

1. Keluarga Tradisional
2. Keluarga Nontradisional

Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong peneliti yang menghasilkan penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur peneliti yang telah menghasilkan dari data deskriptif yaitu dengan berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang atau perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2006:4) Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif tentang Efektivitas Pelayanan Publik Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) (Studi kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batu). Oleh karena yang dihipunkan merupakan data yang memuat segala informasi mengenai masalah penelitian yang dipecahkan atau dijawab. Guna memperoleh data dan informasi serta keterangan-keterangan bagi kepentingan penulisan, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: wawancara, observasi dan dokumentasi.

b. Fokus Penelitian

1. Permasalahan yang terdaftar di Pusat Pembelajaran Keluarga Kota Batu
2. Peran Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) dalam melakukan layanan pencegahan kepada masyarakat Kota Batu
3. Efektivitas pelayanan publik dalam program Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kota Batu
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi program Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) baik dalam faktor pendukung dan faktor penghambat di Dinas Pemberdayaan

Perempuan Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana Kota Batu.

c. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian yaitu tempat dimana peneliti menangkap fenomena dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yakni pada Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspa) yang ada di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana di Balaikota Among Tani-Gedung B Lantai 3 Kota Batu 6531.

d. Jenis dan Sumber Data

Menurut Moloeng (2005:157) dengan melihat Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah dengan kata-kata, tindakan, selebihnya adalah dengan mencari data tambahan seperti dokumen dan lain-lain dalam penelitian ini peneliti memperoleh dua jenis data yaitu :

1. Sumber Data Primer

Yakni data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya yang dapat berupa wawancara dengan informan dengan kata-kata, tindakan, keterangan serta informasi yang dikumpulkan, diamati,serta mencatat kejadian di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspa) di Kota Batu.

2. Sumber Data Skunder

Yakni data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media, dokumen-dokumen yang diperoleh dari pihak yang berkaitan dalam menunjang permasalahan penelitian. Adapun data dan informasi yang dapat diperoleh melalui studi pustaka seperti buku, lapangan penelitian, karya ilmiah, gambar, arsip, table, artikel, serta catatan-catatan dari pihak yang terkait dan lainnya.

e. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan, (Nazir, 1998:221).guna memperoleh informasi serta keterangan-keterangan bagi kepentingan penulisan, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara ,

Metode wawancara adalah suatu proses untuk kepentingan penelitian dengan informan atau subjek yang berhubungan dengan penelitian dalam penelitian

menggunakan penelitian pendekatan kualitatif ada dua model, yang pertama adalah melalui wawancara struktur dalam cara menentukan masalah-masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang dipertanyakan. Yang kedua wawancara yang tidak terstruktur yaitu peneliti melakukan wawancara tanpa menyusun daftar terlebih dahulu. teknik wawancara dari Kepala Seksi Perempuan dan Anak, Konselor Puspa dan juga Administrasi yang ada di Puspa

2. Observasi (Pengamatan Langsung)

Pengamatan yang dimaksud dalam rangka untuk mendapatkan gambaran secara langsung dari institusi sosial lapangan. Hal ini berarti mengamati kondisi pelayanan publik secara nyata. Dari hasil pengamatan diharapkan akan diperoleh dua pendukung sebagai usaha untuk mendapatkan informasi selengkap-lengkapny.

3. Dokumentasi,

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen, data atau arsip yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data diperoleh dari instansi, kantor atau tempat yang telah ditetapkan menjadi lokasi penelitian.

f. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas untuk mendapatkan data yang relevan, maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan data hasil penelitian ini dengan cara sebagai berikut:

1. Perpanjangan Pengamatan, Dimana peneliti melakukan penelitian langsung dilapangan di lapangan sampai pengumpulan data tercapai, sehingga perpanjangan pengamatan dalam penelitian ini akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan daya yang dikumpulan.

2. Ketekunan Pengamatan

Menjelaskan bahwasanya peneliti dalam meningkatkan ketakutan berarti dengan melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan secara detail. Dengan cara tersebut maka peniliti dalam memastikan data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

3. Triangulasi

Moelong (2016:330) menjelaskan bahwa triangulasi adalah

pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan data atau sering disebut bahwa triangulasi sebagai pembanding data.

a. Triangulasi Sumber

Menurut Sugiyono (2017) triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

Dalam triangulasi teknik data yang sudah didapatkan penulis dari hasil penelitian sebelumnya, bisa diperiksa lagi datanya dengan sumber .

Pembahasan

1. Permasalahan Keluarga Yang Terdata di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Batu

Didalam sebuah keluarga, orang tua mempunyai peran dalam menjaga ketahanan keluarga dari ancaman luar yang dapat membuat terjadinya sebuah ketidakseimbangan. Indikator ketahanan keluarga berdasarkan nilai dan fungsi keluarga dibedakan menjadi tiga kategori yaitu ketahanan fisik, ketahanan sosial dan ketahanan psikolog (Amalia,2018). Ketahanan fisik yang harus di penuhi didalam keluarga yaitu dengan kemampuan sebuah keluarga dalam memenuhi kebutuhan sandang, pangan, papan, kesehatan dan pendidikan anak. Selain itu juga didalam keluarga harus menerapkan komunikasi yang baik antar anggota keluarga, komitmen untuk selalu bersama dalam menghadapi apapun yang terjadi termasuk dalam permasalahan keluarga. Konflik didalam keluarga dapat terjadi karena adanya perilaku oposisi atau ketidaksetujuan antara anggota keluarga. prevalensi konflik dalam keluarga berturut-turut adalah konflik sibling, konflik orang tua anak dan konflik pasangan (Sillars dkk, 2004).

Walaupun demikian jenis konflik yang lain pun juga dapat muncul misalnya konflik antara menantu dan mertua, dengan saudara ipar, dengan paman, dan lain sebagainya. Faktor yang membedakan konflik di dalam keluarga dengan kelompok sosial yang lain adalah karakteristik hubungan didalam keluarga yang menyangkut tiga aspek yaitu: intensitas, kompleksitas, dan durasi (Vuchinich, 2003). Untuk membantu permasalahan keluarga maka pemerintahan Kota Batu mewujudkan hal tersebut dengan

membentuk Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) yang bertujuan untuk melakukan layanan one stop service keluarga holistik yaitu dengan melakukan 2 pelayanan yaitu layanan konseling dan layanan konsultasi.

Permasalahan keluarga juga dapat memicu terjadinya hal-hal seperti kekerasan dalam rumah tangga, tawuran remaja, kurangnya toleransi masyarakat, penyalahgunaan narkoba dan penelantaran pada anak. Sehingga peran keluarga juga diperlukan dalam proses pendidikan masyarakat selain Puspaga biasanya mengadakan sosialisasi untuk menjelaskan tentang pengasuhan yang baik dan pola dalam berkeluarga yang harmonis. Data yang sudah terdaftar di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) dari tahun 2017-2021 terdapat kasus yang masuk dengan beragam ditinjau dari tahun 2017-2018 terdapat 77 klien dan 90 kali layanan, di tahun 2019 terdapat 37 klien dan 64 kali layanan, untuk tahun 2020 terdapat 72 klien dan 141 kali layanan dan tahun 2021 terdapat 63 klien dan 88 kali layanan. Data tersebut diolah setelah klien berkunjung di pusat pembelajaran Keluarga dengan berbagai macam permasalahan yang sudah masuk Puspaga, hal tersebut menunjukkan bahwa individu sebagai anggota keluarga dan masyarakat tidak mampu menyelesaikan masalah yang dihadapinya.

Sebagai unit masyarakat terkecil keluarga adalah tempat dimana kehidupan seorang individu dimulai dan paling banyak menghabiskan masa hidup. Keluarga yang sebenarnya yaitu sebagai tempat yang paling utama bagi setiap individu untuk beaktivitas bukan hanya secara fisik dan namun juga secara psikolog, maka dari permasalahan tersebut Puspaga berupaya untuk membantu permasalahan yang tidak bisa di selesaikan secara individu dan dengan melakukan konseling terhadap konselor dan psikolog yang nantinya akan mengarahkan klien untuk melakukan solusi terhadap masalahnya.

2. Peran Pusat Pembelajaran Keluarga dalam melakukan layanan pencegahan kepada masyarakat kota batu

Program Pusat Pembelajaran Keluarga ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam mewujudkan keluarga yang sejahtera dan harmonis di Kota Batu, terutama dalam pencegahan permasalahan keluarga dan pengasuhan pada anak. Dalam melihat peranan yang dilakukan Pusat Pembelajaran Keluarga, Puspaga memiliki 5 peran dalam melakukan pelayanan untuk masyarakat yaitu konseling,

konsultasi, penjangkauan, rujukan dan fungsi administrasi, hal ini dapat dilihat dari:

a. Konseling

Konseling merupakan salah satu peran yang dilakukan Pusat Pembelajaran Keluarga dalam melakukan konseling di Puspaga, peran konseling di Pusat Pembelajaran Keluarga tersebut untuk menciptakan proses klien melakukan konseling di Puspaga, yang mana dengan adanya peran konseling masyarakat dapat melakukan konseling dengan menceritakan semua permasalahan yang klien hadapi dengan pendampingan khusus oleh konselor atau psikolog. Dalam penelitian ini, peneliti melihat peranan Pusat Pembelajaran Keluarga dalam melakukan pelayanan ke masyarakat, salah satunya peran konseling. Konseling ini, merupakan sebuah layanan untuk masyarakat yang tersedia di Pusat Pembelajaran Keluarga dimana masyarakat bisa melakukan konseling secara langsung datang ke kantor Puspaga atau melalui media online seperti email, whatsapp dan media sosial lainnya, dengan begitu masyarakat akan mendapatkan arahan setelah melakukan konseling kepada konselor dan psikolog yang ada di Pusat Pembelajaran Keluarga.

Untuk melakukan konseling masyarakat atau klien akan diarahkan untuk melakukan proses pengisian data dengan melakukan pengisian identitas diri dan permasalahannya, dengan begitu konselor dan psikolog dapat melakukan pratinjau dengan klien melalui identifikasi masalah dan melakukan pengarahan atau solusi dari permasalahan yang sudah di paparkan oleh klien saat berkonsultasi. Konseling merupakan suatu konseptualisasi atau kerangka acuan berfikir tentang bagaimana proses konseling berlangsung, dengan apa yang terjadi selama proses konseling, dengan melihat perubahan yang bagaimana dituju, mengapa perubahan itu dapat terjadi, dan apa unsur-unsur yang memegang peranan pokok (Winkel, 1997:373).

Karena untuk melakukan konseling sendiri, konselor harus benar-benar melihat permasalahan yang telah dipaparkan oleh konseling secara detail, dengan melakukan pengambilan disini, Pusat Pembelajaran Keluarga akan memberikan arahan terhadap klien yang melakukan konseling untuk memberikan solusi, akan tetapi konselor juga akan meminta untuk klien berfikir

untuk dapat menemukan titik dari jalan keluar masalahnya, dengan begitu, nantinya solusi atau arahan dari Pusat Pembelajaran Keluarga akan disamakan dengan solusi yang didapatkan dari dalam diri klien sendiri.

b. Konsultasi

Konsultasi merupakan hal yang sama dengan konseling karena sama-sama sifatnya adalah untuk memaparkan permasalahan, akan tetapi beda dalam bentuk penyampainya, untuk konsultasi sendiri biasanya dilakukan oleh orang lain atau pelapor untuk melaporkan permasalahan yang dialami oleh misalkan ayahnya, anaknya atau tetangganya sendiri dan bukan untuk konsultasi tentang dirinya akan tetapi lebih melaporkan permasalahan orang lain. Karena layanan konsultasi merupakan proses dalam suasana kera sama dan hubungan antar pribadi dengan tujuan memecahkan suatu masalah dalam lingkup profesional dari orang yang meminta konsultasi. Konsultasi dalam rangka program bimbingan sendiri memberikan esistensi profesional kepada guru, orang tua, konselor dan lainnya dengan tujuan mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan yang menimbulkan hambatan-hambatan dalam komunikasi. Layanan konsultasi yang ada di Pusat pembelajaran Keluarga bertujuan agar konsultasi dengan kemampuannya sendiri dapat menangani kondisi dan permasalahan yang dialami pihak ketiga. Dalam hal ini pihak ketiga mempunyai hubungan yang cukup berarti dengan konsultasi, sehingga permasalahan yang dialami oleh pihak ketiga itu (setidaknya sebagian) menjadi tanggung jawab konsultasi.

Hal ini dilakukan, baik dalam layanan konsultasi maupun konseling perorangan dimaksudkan agar konsultasi atau klien benar-benar mandiri dan mampu mengendalikan diri demi kesuksesan peran konsultasi terhadap pihak ketiga dengan lancar dan sukses. Untuk itu konsultasi juga perlu mengendalikan diri untuk menghindari hal-hal yang tidak diperlukan terkait dengan pihak ketiga yang dimaksudkan ataupun pihak-pihak yang lainnya. Proses konsultasi yang dilakukan di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) yaitu dengan melalui analisis dan diskusi tentang diperlukan banyak data tentang pihak ketiga dan masalah yang dialaminya.

Data tentang pihak ketiga harus lebih dahulu dimiliki oleh konsulti sebelum dan selama proses konsulti. Untuk memperoleh data tentang pihak ketiga dapat dilakukan Puspaga dengan cara identifikasi masalah atau koferensi kasus. Konferensi kasus yang diperluas memberikan manfaat ganda dalam keseluruhan proses konsultasi. Manfaat tersebut adalah:

1. Pendalaman kasus yang dialami pihak ketiga dalam terlaksana
2. Konsulti dilatih untuk dapat menyelenggarakan konferensi kasus
3. Konsulti memperoleh teman yaitu seluruh peserta konferensi kasus yang komitmennya telah terbina untuk bersama-sama menangani kasus yang dialami pihak ketiga.
4. Selanjutnya dalam proses tersebut Pusat Pembelajaran Keluarga akan melakukan identifikasi masalah, setelah itu Puspaga melakukan pengecekan pada masalah yang dilakukan oleh konsulti terhadap pihak ketiga, lalu Puspaga akan melakukan kunjungan ke rumah klien, kunjungan rumah tersebut bertujuan untuk lebih memahami dan mendalami masalah yang telah dilaporkan oleh konsulti dan membina komitmen pihak-pihak yang terkait seperti orang tua dan anggota keluarga lainnya dengan masalah-masalah yang dialami dalam layanan konsultasi.

c. Penjangkauan

Penjangkauan merupakan suatu strategi untuk menjangkau individu atau kelompok/klien didalam masyarakat yang tidak mampu mengakses pelayanan sosial. Kegiatan dari penjangkauan sendiri terdiri dari pelaporan, home visit, konsultasi, bimbingan motivasi, monitoring dan membangun dukungan sosial. Para petugas lapangan akan melakukan identifikasi tempat yang memungkinkan petugas lapangan untuk melakukan interaksi langsung dengan sasaran/klien. Proses penjangkauan dilakukan dengan melakukan home visit ke rumah korban setelah mendapatkan pelaporan, penjangkauan ini dilakukan untuk membangun relasi sekaligus melakukan konseling dan konsultasi.

Informasi alamat serta nomor telepon keluarga yang kurang jelas sering menjadi hambatan Puspaga dalam melakukan proses penjangkauan. Pelayanan konsultasi dan

konseling dilakukan di rumah klien atau akan di lakukan di ruang konseling di kantor Pusat Pembelajaran Keluarga. Konseling dan konsultasi yang dilakukan dirumah biasanya Puspaga melakukan selama 2-3 kali kunjungan hal tersebut dikarenakan kondisi klien biasanya belum stabil atau masi trauma. Proses dari penjangkaun tersebut pihak Puspaga akan memeberikan solusi dan arahan untuk klien yang memiliki kelebihan misalkan mengalami trauma atau sakit maka nantinya akan dirujuk untuk menangani psikis atau yang lainnya.

d. Rujukan

Sistem rujukan merupakan suatu pelayanan kesehatan yang memungkinkan terjadinya penyerahan tanggung jawab secara timbal balik atas masalah yang timbul, baik vertical (dari unit yang lebih mampu menangani) maupun horizontal (antar unit-unit yang setingkat kemampuannya) secara rasional kepada yang lebih mampu. Sistem rujukan adalah sistem yang dikelolasecara strategis, produktif, progmatif dan koordinatif untuk menjamin pemerataan pelayanan kesehatan maternal dan neonatal yang paripurna dan komprehensif bagi masyarakat yang membutuhkannya. Sistem rujukan merupakan pelimpahan tanggung jawab timbal balik atas kasus atau masalah yang terjadi pada klien

sehingga akan di rujuk ke tempat atau lembaga yang bisa menangani pada bidangnya. Rujukan yang dilakukan Puspaga ini, merupakan suatu bentuk kerjasama antar lembaga atau instansi lain dengan sesuai permasalahan yang ada dengan bekerjasama dengan P2TP2A, PPA, MOU, puskesmas, rumah sakit, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan dan beberapa instansi yang lain. Lembaga tersebut sudah memiliki tugas dan fungsi sesuai dengan bidangnya masing-masing yang saling beririsan, namun Pusat Pembelajaran Keluarga tetap selalu memprioritaskan kewenangan pengasuhan sesuai dengan amanat dan peraturan yang telah ditetapkan. Para psikolog dan konselor juga harus tetap mengembangkan kompetensi dalam karidor pengasuhan kepada masyarakat agar keluarga mampu mengasuh, memelihara, mendidik dan membangun karakter anak

sebagai generasi emas bangsa di masa depan.

Meskipun Pusat Pembelajaran Keluarga dengan salah satu perannya yaitu adanya layanan rujukan, namun melalui acara ini para psikolog dan konselor diharapkan untuk selalu meningkatkan kualitas pendampingan pengasuhan bagi anak dan selalu mendampingi para klien yang telah dirujuk. Akan tetapi meskipun di dalam peran Puspaga salah satunya adalah layanan rujukan, tidak banyak klien juga yang menolak untuk di lakukan rujukan, karena dengan melakukan rujukan akan selalu ada banyak pertimbangan dari klien, maka hal tersebut harus disetujui oleh pihak klien sendiri dalam hal ini Puspaga akan mengarahkan klien dan memberikan pendampingan meskipun layanan rujukan sudah dialihkan ke pihak yang telah menangani masalah yang dialami klien.

e. Fungsi Administrasi

Fungsi administrasi yang ada di Pusat Pembelajaran Keluarga yaitu bertugas untuk melakukan pelayanan di dalam administrasi dan mencatat layanan kesehatan, sosial, pendidikan, agama dan hukum serta mencatat pendataan yang ada di Puspaga serta mengarsipkan data setelah pengaduan klien sudah masuk. Didalam tenaga administrasi sendiri admin melakukan proses awal ke klien untuk membantu klien mengisi data atau formulir yang ada di Pusat Pembelajaran Keluarga dengan mendaftarkan identitas klien dan permasalahan klien.

Tenaga administrasi sendiri memiliki wewenang sendiri untuk menjaga rahasia dari permasalahan klien yang bertujuan dengan mengikuti kode etik yang sudah ditetapkan oleh Pusat Pembelajaran Keluarga dan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) dengan begitu permasalahan klien aman dan tertata, tugas lain tenaga administrasi yaitu setelah rekapitulasi semua tersusun admin akan menyerahkan hasil laporan data yang sudah terkumpul untuk diserahkan di Dinas DP3AP2KB.

3. Efektivitas pelayanan publik dalam program Pusat Pembelajaran Keluarga di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batu.

Efektivitas dapat dikatakan sebagai kemampuan dalam melaksanakan tugas/fungsi kegiatan yang mana tanpa adanya tekanan dalam pelaksanaannya. Ukuran dari sebuah efektivitas dilihat dari keberhasilan program, sasaran, kepuasan terhadap program, serta pencapaian tujuan secara menyeluruh sehingga efektivitas program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi atau instansi secara komprehensif. Menurut Richard M. Steers (1985:1), ia mengemukakan bahwa konsep efektivitas dalam organisasi memiliki sebuah arti yang berbeda-beda, yang mana setiap orang bergantung pada acuan kerangka yang dipakai.

Suatu pelayanan dikatakan efektif jika pencapaian sasaran dan tujuan dari pelayanan tersebut sudah tercapai. Pelayanan sendiri merupakan suatu pelayanan untuk setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2008). Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

Nomor 15 Tahun 2013 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, pengertian standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam hal ini Pusat Pembelajaran keluarga Kota Batu memberikan pelayanan dalam bentuk unit layanan terpadu satu pintu (one stop service) untuk membantu dalam masalah keluarga dan anak untuk masyarakat Kota Batu, dengan menciptakan pelayanan publik dengan wujud baru guna mencapai tujuan dan sasaran pada masyarakat dalam mengoptimalkan Puspaga sebagai tempat untuk pencegahan dan permasalahan yang dialami masyarakat. Selain itu dengan adanya program Pusat Pembelajaran Keluarga sebagai tujuan peningkatan kesejahteraan keluarga kepada keluarga-keluarga dan masyarakat Kota Batu sesuai dengan kegiatan pelayanan dan peran yang sudah ditetapkan dalam program kerja yang ada di Pusat Pembelajaran Keluarga. Untuk mengukur efektivitas dari program Pusat Pembelajaran Keluarga, penulis menggunakan teori Menurut Duncan dalam Richard M. Steers

(1985:530) mengemukakan bahwa mengukur efektivitas program dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang mana terdapat 3 indikator yakni pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Dari ke 3 indikator dalam mengukur efektivitas program Pusat Pembelajaran Keluarga yang terdapat di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

4. Faktor pendukung yang mempengaruhi Pusat Pembelajaran Keluarga di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batu

Pusat Pembelajaran Keluarga Kota Batu merupakan suatu Lembaga yang tidak luput dari pelayanan. Dimana kualitas pelayanan yang dimiliki harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena masyarakat saat ini sudah banyak menuntut jika terjadi pelayanan yang kurang baik. Oleh karena itu untuk mencapai kualitas yang baik, efektif dan efisien hal tersebut tidak lepas dari faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik. Faktor pendukung yaitu paling utama adalah mewujudkan kualitas pelayanan one stop service keluarga holistic yang lebih efektif dan efisien dengan standard yang telah ditetapkan serta pemanfaatan dan edukasi untuk masyarakat di Kota Batu. Faktor pendukung Pusat Pembelajaran Keluarga diantaranya:

a. Adanya Kerjasama Antar Pihak-Pihak Tertentu

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan sebuah sasaran maka perlu adanya kerjasama dengan beberapa pihak guna mencapai sasaran atau tujuan tersebut. Dalam pelaksanaan program Pusat Pembelajaran Keluarga sendiri telah mengikutsertakan beberapa pihak guna Pusat Pembelajaran Keluarga dapat berjalan dengan sesuai pencapaiannya, serta dapat diterima oleh kalangan masyarakat yang identic dengan menggunakan teknologi setiap harinya. Adapun kerjasama tersebut melibatkan Lembaga dan Instansi lain seperti P2TP2A, Rumah Sakit, Pesantren, Sekolah, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial. Dimana mereka berperan sebagaimana dengan

bidangnya masing-masing untuk memenuhi permasalahan yang ada di masyarakat.

b. Adanya Dukungan Sosialisasi

Pusat Pembelajaran Keluarga Kota Batu membuat Lembaga layanan pengasuhan alternatif berbasis hak anak yang berfungsi untuk semua keluarga terutama Kota Batu bisa memanfaatkan layanan konseling dan konsultasi dengan memaparkan permasalahan yang dialami masyarakat. Dalam melakukan peran dan program kerja Pusat Pembelajaran Keluarga menyalurkan interaksi kepada masyarakat dengan cara sosialisasi yang dilakukam bersama PKK, Sekolah, Pondok Pesantren sesuai dengan permintaan, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan serta reaksi masyarakat tentang adanya pelayanan baru di Kota Batu.

c. Sumber Daya Manusia Yang Memadai

Memiliki Sumber Daya Manusia dalam suatu organisasi atau instansi perlu ada kriteria yang harus dimiliki seperti dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas kinerja yang dimiliki, karena hal tersebut merupakan suatu komponen penting dalam setiap gerak pembangunan. Dalam pembangunan Pusat Pembelajaran Keluarga efektivitas pelayanan publik yang dilakukan Puspaga ini, SDM uga merupakan salah satu bentuk faktor pendukung yang berperan penting dalam pengelolaan Pusat Pembelajaran Keluarga dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Karena dengan adanya Sumber Daya Manusia yang berkualitas seperti dengan didukungnya Konselor dan Psikolog yang ada di Puspaga dengan memiliki etos kera dan kemampuan untuk menjalankan layanan yang ada di Pusat Pembelajaran Keluarga.

5. Faktor Penghambat Efektivitas Pusat Pembelajaran Keluarga di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Batu

1. Kurangnya Anggaran Operasional

Anggaran merupakan suatu rencana kuantitatif (satuan jumlah) periodik yang disusun berdasarkan program yang telah disahkan. Anggaran merupakan rencana tertulis mengenai kegiatan suatu organisasi

yang dinyatakan dalam satuan uang, tetapi dapat juga dinyatakan dalam satuan barang atau jasa. Anggaran merupakan alat manajemen dalam mencapai tujuan. Akan tetapi di Pusat Pembelajaran Keluarga permasalahan anggaran saat ini kurang adanya dana yang masuk untuk melakukan program-program yang sudah direncanakan.

Namun penjelasan dari konselor Pusat Pembelajaran Keluarga mengatakan bahwa memang penghambat efektivitas pelayanan yaitu didalam anggaran yang kurang mendukung, akan tetapi mereka mengatakan bahwa dengan anggaran yang minim tidak menghambat Pusat Pembelajaran Keluarga dalam melakukan program kerja yang sudah disiapkan, karena anggaran yang menjadi penghambat Puspaga memiliki solusi dengan bekerjasama dengan instansi lain untuk melancarkan kegiatan Pusat Pembelajaran Keluarga Kota Batu.

2. Belum Tersedianya Call Center

Dalam suatu perusahaan/instansi, posisi call center atau layanan customer sangatlah penting didalam pelayanan publik. Call center sendiri merupakan jembatan atau penghubung antara konsumen dengan perusahaan/instansi. Tentunya dengan tersedianya nomor akan lebih mudah untuk bisa dihubungi dan berkomunikasi sewaktu-waktu. Pada dasarnya nomor tersebut ditujukan kepada konsumen atau masyarakat bila mereka mengalami keluhan pelayanan atau tindakan yang diberikan instansi, salah satu tugas dari call center adalah untuk selalu siap sedia menerima semua keluhan dari masyarakat.

Akan tetapi didalam faktor hambatan yang ada di Puspaga yaitu tidak adanya call center khusus untuk klien, dengan melihat wawancara dengan salah satu masyarakat mereka mengatakan bahwa masyarakat sulit mengetahui Pusat Pembelajaran Keluarga karena mereka bingung dengan cara komunikasi ketika akan berinteraksi dengan Puspaga sendiri, dengan penjelasan yang di paparkan masyarakat saat melakukan wawancara beliau juga mengatakan bahwa hambatan tersebut akan sulit dipahami dan berharap Pusat Pembelajaran Keluarga untuk memberikan nomor khusus dalam pelayanan untuk masyarakat di Puspaga.

Kesimpulan

Permasalahan yang masuk di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Batu adalah 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.

Peran 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.

Selain itu dilihat dari pelayanan Puspaga 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.

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.

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
- 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
- Tri Sukitman. 2015. Bimbingan dan Konseling. Yogyakarta: Diva Press
- Winkel Wis. 1997. Bimbingan dan Konsultasi di Institusi Pendidikan. Yogyakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

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
- 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
- Tri Sukitman. 2015. Bimbingan dan Konseling. Yogyakarta: Diva Press
- Winkel Wis. 1997. Bimbingan dan Konsultasi di Institusi Pendidikan. Yogyakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia