

## Peran Puspaga Semanggi Dalam Pelayanan Masyarakat di Kota Surabaya

<sup>1</sup>**Muchammad Romli**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran  
Jawa Timur  
Jalan Rungkut Madya, Surabaya 60294, Indonesia  
[22012010450@student.upnjatim.ac.id](mailto:22012010450@student.upnjatim.ac.id)

<sup>2</sup>**Tri Kartika Pertiwi**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran  
Jawa Timur  
Jalan Rungkut Madya, Surabaya 60294, Indonesia  
[tri.pertiwi.mnj@upnjatim.ac.id](mailto:tri.pertiwi.mnj@upnjatim.ac.id)

### Abstract

*This activity aims to analyze the role of Puspaga Semanggi in improving the quality of community services in Surabaya city, especially in the field of family development and child protection. The method used is a descriptive approach through interviews and direct observation during the internship program at the Office of Women's Empowerment and Child Protection and Population Control and Family Planning (DP3APPKB). This activity found that Puspaga Semanggi has a significant contribution in providing counseling, education, socialization, and guidance services supported by the One Stop Service strategy. Programs such as Pre-Marriage Classes, parenting, and webinars show effectiveness in reaching the wider community. In conclusion, Puspaga Semanggi plays an important role as a preventive measure in improving social welfare, with the support of professional workforce and community involvement.*

**Keywords:** Family, Counseling, Puspaga, Services

### Abstrak

Kegiatan ini bertujuan untuk menganalisis peran Puspaga Semanggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Masyarakat di kota Surabaya, khususnya dalam bidang pengembangan keluarga dan perlindungan anak. Metode yang digunakan adalah pendekatan dekriptif melalui wawancara dan observasi langsung selama program magang di Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB). Kegiatan ini menemukan bahwa Puspaga Semanggi memiliki kontribusi signifikan dalam memberikan layanan konseling, edukasi, sosialisasi, dan bimbingan yang di dukung oleh strategi *One Stop Service*. Program seperti Kelas Pra Nikah, parenting, dan webinar menunjukkan efektivitas dalam menjangkau Masyarakat luas. Kesimpulannya, Puspaga Semanggi berperan penting sebagai langkah pencegahan dalam meningkatkan kesejahteraan sosial, dengan dukungan tenaga kerja profesional dan keterlibatan komunitas

**Kata Kunci:** Keluarga, Konseling, Puspaga, Pelayanan

## PENDAHULUAN

Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, menghadapi berbagai tantangan dalam pelayanan masyarakat, terutama dalam hal pengembangan sumber daya manusia dan kesejahteraan sosial. Dalam hal ini, Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) adalah layanan pencegahan yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB), bertanggung jawab atas layanan ini [1]. Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) tidak hanya berfungsi sebagai tempat konsultasi, tetapi juga sebagai pusat informasi dan edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat menyediakan berbagai layanan seperti konseling atau konsultasi, sosialisasi, edukasi, dan bimbingan masyarakat melalui berbagai kegiatan seperti :

- Kelas Parenting
- Kelas Pra Nikah
- Puspaga Balai RW
- Talk Show
- Live instagram atau Webinar
- Publikasi KIE (Komunikasi, Informasi, Edukasi) melalui Media Cetak dan Elektronik

yang bertujuan sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat khususnya dalam konteks pengembangan keluarga dan perlindungan anak. Puspaga Semanggi adalah ruang khusus bagi orang-orang Kota Surabaya yang ingin menyelesaikan masalah mereka, yang dilakukan oleh tenaga profesi atau psikolog untuk memberikan solusi atau jalan keluar dan layanan rujukan bila memerlukan tindakan untuk orang tua, anak, perempuan, dan keluarga dalam menghadapi permasalahan sebagai langkah pertama pencegahan dan. Diharapkan kehadiran Puspaga Semanggi akan selaras dengan janji Surabaya untuk menjadi kota yang ramah anak, yang mengedepankan kesetaraan gender, memerangi kekerasan terhadap perempuan dan anak, dan melawan perdagangan manusia [2]. Strategi yang diterapkan oleh Puspaga Semanggi adalah penerapan layanan satu pintu keluarga atau *One Stop Service*, yang memungkinkan Masyarakat dapat mengakses beberapa layanan dalam satu lokasi. Hal ini dilakukan untuk mempermudah Masyarakat memperoleh informasi dan dukungan yang mereka butuhkan, seperti para Calon Pengantin (Catin) mendapatkan sertifikat Calon Penganti (Catin) yang menjadi salah satu syarat wajib dalam melakukan pernikahan di Kota Surabaya. Penulis menganalisis peran Puspaga khususnya Puspaga Semanggi dalam memberikan layanan kepada masyarakat, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan program di Puspaga Semanggi. Dalam kegiatan ini diharapkan memberikan wawasan lebih dalam mengenai kontribusi Puspaga Semanggi dalam meningkatkan pelayanan kesejahteraan masyarakat di Surabaya.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan deskriptif dengan wawancara dan observasi yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara langsung untuk menjelaskan suatu hal atau situasi dan kondisi dalam keadaan tertentu. Pendekatan deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik suatu fenomena, populasi, atau objek yang diteliti secara mendalam. Metode ini digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan mengenai pelayanan yang ada di Puspaga Semanggi. Data yang digunakan pada penulisan artikel kegiatan adalah data primer dan data sekunder. Data primer pada penulisan artikel ini adalah dengan melakukan proses terjun langsung ke lokasi penelitian ini melalui proses magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) pada Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) di Kota Surabaya. Jika data sekunder diperoleh dari artikel ilmiah, berita, penelitian terdahulu. Kegiatan ini dilakukan di Puspaga Kota Surabaya, lebih tepatnya di Gedung Ex. Siola, Lantai 2 Kecamatan Genteng, Kota Surabaya. Kegiatan ini berfokus pada peningkatan pelayanan masyarakat di Puspaga Semanggi Kota Surabaya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemerintah Kota Surabaya berupaya memberikan peningkatan terutama pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan cara memberikan pelayanan di seluruh Balai RW Kota Surabaya. Berdasarkan temuan hasil di lapangan dalam bentuk wawancara dan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Ada beberapa Prinsip layanan Puspaga Semanggi, antara lain (1) Tidak adanya diskriminasi (2) Kepentingan terbaik bagi anak (3) Menjamin Hak Anak untuk Hidup dan Berkembang (4) Menjamin dan menghargai pandangan anak (5) Menjamin kemudahan akses bagi anak dan keluarga.

## **Peran Puspaga Semanggi dalam Pelayanan Masyarakat**

### **a. Konseling atau Konsultasi**

Menurut Prayitno dalam [3] Konseling adalah proses wawancara oleh konselor kepada individu atau klien yang sedang mengalami sesuatu masalah, untuk memberikan solusi dengan langkah awal untuk pencegahan. Ada beberapa layanan konseling atau konsultasi yang dilakukan secara langsung di Puspaga Semanggi atau online melalui aplikasi zoom terkait :

- Anak
- Remaja
- Calon Pengantin (Catin)
- Keluarga
- Personal Problem
- Anak Berkebutuhan Khusus (ABK)

Konsultasi atau konseling yang mendorong seseorang untuk membicarakan masalahnya. Peran-peran Asisten Puspaga Semanggi dalam melaksanakan konseling adalah melakukan pendataan dan identifikasi masalah, analisis untuk tindakan lanjut, dan rujukan yang tepat untuk kebutuhan klien. Apabila kasus yang dialami oleh klien terlalu berat dan tidak bisa diatasi oleh Para Konselor Puspaga Semanggi maka klien akan dirujuk ke instansi yang sesuai dengan permasalahan atau kebutuhannya. Jika klien memerlukan penanganan terkait kesehatan, maka akan dirujuk ke psikiater di rumah sakit. Apabila klien membutuhkan rujukan hukum, maka akan diarahkan ke pihak yang berwenang, seperti Polresta Kota Surabaya. Semua rujukan tersebut dilakukan melalui surat yang diterbitkan oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB)

### **b. Kelas Pra Nikah atau Kelas Calon Pengantin (Catin)**

Kelas Pra Nikah atau Kelas Calon Pengantin (Catin) memiliki dampak positif terhadap persiapan pasangan sebelum melakukan pernikahan. Terutama dalam empat aspek utama yang disampaikan pada saat kelas adalah tentang :

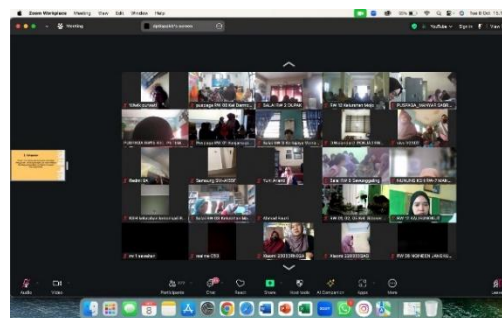
1. Kesehatan : Para Calon Pengantin (Catin) akan mendapatkan pemahaman lebih baik tentang kesehatan reproduksi dan pentingnya menjaga Kesehatan fisik dan mental. Hal ini dapat menunjukkan bahwa kepuasan pernikahan sangatlah penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kehidupan para calon pengantin (Catin) seperti kesehatan mental, depresi, kesehatan fisik, serta kinerja seseorang.
2. Psikologi : Memahami dinamika psikologis hubungan dapat mengurangi kemungkinan konflik dan meningkatkan kepuasan pernikahan. Dengan memahami materi Psikologi yang di sampaikan oleh pembimbing maka para calon pengantin (Catin) mereka dapat memahami bagaimana mengatasi konflik yang mungkin muncul di dalam pernikahan.
3. Literasi Keuangan : [3] Menyebutkan bahwa area konflik dalam perkawinan dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang sering muncul adalah terkait keuangan, baik dalam perolehan maupun penggunaannya. Oleh karena itu, para Calon Pengantin (Catin) harus mempersiapkan bekal yang memadai dalam menghadapi tantangan kehidupan pernikahan di masa depan, khususnya dalam hal literasi keuangan.
4. Konsep Keluarga Sakinah : Memiliki keluarga Sakinah adalah harapan semua orang. Namun, mewujudkan keluarga Sakinah bukanlah hal yang mudah. Seperti yang dikatakan Quraish Shihab membentuk keluarga Sakinah tidaklah, itu perlu disiapkan dengan ketakwaan dan kesabaran. Pasangan suami istri harus melewati banyak tantangan untuk mencapainya [4].



Gambar 1. Kelas Pra Nikah

### c. Kelas *Parenting*

Orang tua atau pengasuh harus membuat keputusan tentang sosialisasi dan perkembangan anak agar mereka mampu bertanggung jawab dan berkontribusi sebagai anggota masyarakat, termasuk ketika anak menangis, marah, berbohong, dan tidak memenuhi tanggung jawabnya [5]. Kelas Parenting Puspaga diselenggarakan setiap hari Selasa pukul 15.00 WIB secara online melalui aplikasi zoom. Peran Puspaga Semanggi dalam kelas Parenting menghadirkan para narasumber dan mempersiapkan sosialisasi Parenting. Dengan fokus pembelajaran, komunikasi, ketahanan keluarga, dan Pendidikan psikoedukasi.



Gambar 2. Kelas *Parenting*

### d. Sosialisai

Menurut Charlotte Buhler dalam [6] Sosialisasi adalah proses yang membantu para individu untuk belajar dan menyesuaikan diri, bagaimana cara hidup, dan berpikir agar ia dapat berperan dan berfungsi dengan kelompoknya. Peran Puspaga Semanggi dalam sosialisasi adalah sebagai pengisi materi, memberikan tema sosialisasi sesuai kondisi lingkungan setempat, kontribusi. Selain itu, anak - anak magang juga turut serta membantu dan terlibat aktif dalam kegiatan ini. Mereka berperan dalam mendukung pelaksanaan sosialisasi, mulai dari membantu persiapan sosialisasi, dokumentasi kegiatan, memberikan bantuan teknis selama acara berlangsung hingga terlibat dalam pengisian materi sosialisasi di Balai RW.



Gambar 3. Sosialisasi

e. Live Instagram atau Webinar

Dalam mendukung kegiatan sosialisasi, Puspaga Semanggi memanfaatkan sosial media seperti melakukan live Instagram atau webinar untuk menyampaikan materi yang di adakan setiap hari Jumat . Melalui Kegiatan ini, Puspaga Semanggi bertindak sebagai pengisi materi sesuai dengan tema yang sebelumnya di upload pada postingan akun Instagram Puspaga Surabaya dan Pengisi materi biasanya dilakukan oleh para Psikolog Puspaga Semanggi

## PENUTUP

Disimpulkan bahwa Puspaga Semanggi berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kota Surabaya melalui berbagai layanan seperti, konseling, sosialisasi, edukasi, dan bimbingan masyarakat. Dengan menggunakan strategi kontemporer seperti live Instagram dan webinar, Puspaga Semanggi mampu menjangkau lebih banyak masyarakat, menyampaikan informasi, dan memberikan Solusi sesuai kebutuhan lokal. Layanan di Puspaga Semanggi didukung oleh para psikolog profesional dan melibatkan anak magang dalam pelaksanaan kegiatan, sehingga tidak hanya memberikan manfaat kepada klien Puspaga Semanggi, tetapi juga sebagai pembelajaran bagi para anak magang. Program – program seperti Kelas pra Nikah, Parenting, dan publikasi edukatif berkontribusi dalam menjawab tantangan kesejahteraan sosial, terutama dalam konteks pengembangan keluarga dan perlindungan perempuan dan anak Sebagai institusi di bawah naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB), Puspaga Semanggi telah menjadi pilar penting dalam memberikan langkah-langkah pencegahan terhadap berbagai permasalahan masyarakat. Dengan layanan yang berfokus pada pencegahan daripada penanganan, Puspaga Semanggi telah memberikan dampak positif dalam mewujudkan keluarga harmonis dan masyarakat yang lebih sejahtera di Kota Surabaya.

Kegiatan ini dapat dikembangkan lagi dengan saran bagi selanjutnya yakni :

(1) Disarankan untuk Puspaga Semanggi lebih aktif melibatkan mahasiswa dalam kegiatan Puspaga Semanggi, melibatkan mahasiswa dalam kegiatan sangat penting untuk memperkuat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan memberikan tanggung jawab lebih besar kepada mahasiswa magang, seperti mendukung kegiatan pelayanan sosialisasi di Balai RW, membantu persiapan webinar, dan terlibat langsung dalam konsultasi atau konseling, mereka dapat memberikan kontribusi nyata sekaligus memperluas pemahaman mereka tentang pelayanan publik. Dengan cara ini dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan menambah pengalaman praktis dalam mahasiswa untuk lebih memahami dinamika pelayanan khususnya pada mahasiswa magang ;(2) Disarankan untuk meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara Puspaga Semanggi dan pihak kelurahan guna meminimalkan kesalahpahaman, terutama terkait dengan jadwal pelayanan kelas Calon Pengantin (Catn). Hal ini bertujuan agar jadwal pelayanan di kelurahan dapat selaras dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Puspaga Semanggi. Selain itu program mentoring profesional oleh Puspaga Semanggi, seperti psikolog juga penting untuk membimbing mahasiswa untuk menangani isu- isu sosial seperti perlindungan anak dan pengembangan keluarga. Dengan pendekatan ini, Puspaga Semanggi dapat terus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Surabaya .

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aulia Nisya Salshabila and Eddy Wahyudi, “Peran Mahasiswa Sebagai Fasilitator Puspaga Dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan Publik Di Balai RW Kelurahan Perak Barat Surabaya,” *Student Sci. Creat. J.*, vol. 1, no. 6, pp. 29–35, 2023, doi: 10.55606/sscj-amik.v1i6.2280.



- [2] R. I. Febriana, I. D. Pramudiana, and Widyawati, “Evaluasi Program Pusat Pembelajaran Keluarga,” *J. Ilm. Ris. dan Pengemb.*, vol. 9, no. 8, pp. 37–46, 2024.
- [3] R. Dhini, P. Johar, and H. Sulfinadia, “Manajemen Konflik Sebagai Upaya Mempertahankan Keutuhan Rumah Tangga,” *J. Al-Ahkam*, vol. 21, no. 1, pp. 34–48, 2020.
- [4] A. Parasetiani, “Sakinah Mawadah Warahmah Pada Keluarga Muslim Di Indonesia,” *Syakhsiyah J. Huk. Kel. Islam*, vol. 2, no. 1, pp. 92–108, 2022.
- [5] N. G. Adriana and Z. Zirmansyah, “Pengaruh Pengetahuan Parenting Terhadap Keterlibatan Orangtua Di Lembaga Paud,” *J. Anak Usia Dini Holistik Integr.*, vol. 1, no. 1, p. 40, 2021, doi: 10.36722/jaudhi.v1i1.565.
- [6] A. Y. Rahmawati, “Tinjauan Pustaka Mengenai Sosialisasi,” no. July, pp. 1–23, 2020.
- [7] W. G. Lubis and M. Muktaruddin, “Peran konseling pranikah dalam menurunkan angka perceraian di kota Tanjung Balai,” *J. Educ. J. Pendidik. Indones.*, vol. 9, no. 2, p. 995, 2023, doi: 10.29210/1202323413.
- [8] J. Mackiewicz, *A Mixed-Method Approach*. 2018. doi: 10.4324/9780429469237-3.
- [9] Suhertina, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Pekanbaru: Cv. Mutiara Pesisir Sumatra, 2014.
- [10] A. A. S. Sibarani, “Peran Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Dalam Pelayanan Masyarakat di Balai RW 5 Kelurahan Lidah Kulon Surabaya,” *Community Engagem. Emerg. J.*, vol. 5, no. 1, pp. 89–100, 2024, doi: 10.37385/ceej.v5i1.4041.
- [11] S. Dermawan, “Pengaruh Dyadic Coping terhadap Kepuasan Pernikahan Pada Pasangan Menikah di Tangerang,” vol. 2, no. 2, pp. 420–433, 2015.