

**Implementasi Layanan *Outreach* Pusat Pembelajaran Keluarga
Sebagai Upaya Perlindungan Anak****Oleh:****¹ Lila Rahma Nur Hidayati; ² Rosyidatuzzahro Anisykurlillah****^{1,2}. Jurusan Ilmu Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**Email. lil.rahma02@gmail.com**Abstrak**

Pemerintah Kota Surabaya mencetuskan program Puspaga sebagai upaya perlindungan anak dari kekerasan. Namun angka penerima layanan konseling Puspaga tidak sebanding jumlahnya dengan angka kekerasan di Surabaya. Masih banyak masyarakat yang membutuhkan namun tidak terjangkau oleh layanan Puspaga. Puspaga Kelurahan Lontar berupaya untuk mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat, salah satunya melalui layanan *outreach*. Tujuan penelitian ini mengetahui gambaran lebih jelas mengenai layanan *outreach* yang dilakukan Fasilitator Puspaga Kelurahan Lontar. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif, dengan wawancara, dokumentasi, serta melakukan observasi sebagai metode utama pengumpulan data. Teknik analisis data melalui proses reduksi data, *display* data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan implementasi layanan *outreach* Puspaga Kelurahan Lontar berjalan optimal sesuai parameter teoritis yang telah ditetapkan. Masyarakat melakukan pengaduan kasus yang kemudian ditindaklanjuti oleh Fasilitator Puspaga melalui layanan *outreach* untuk mengidentifikasi kebutuhan guna pemberian bantuan kepada klien. Implementasi layanan *outreach* Puspaga masih perlu dilakukan perbaikan pelayanan terutama pada indikator komunikasi dan sumber daya, seperti memfasilitasi sosialisasi yang dilakukan oleh seluruh unsur yang berkewajiban dalam implementasi program ini melalui poster, *social media*, atau *door to door*, serta menyediakan sarana prasarana seperti komputer dan printer di tiap balai rw dengan kondisi yang baik untuk memudahkan Fasilitator Puspaga dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi kebijakan; Pusat Pembeajaran Keluarga; Outreach**Abstract**

Surabaya City Government initiated the Puspaga program as an effort to protect children from violence. However, the number of recipients of Puspaga counseling services is not proportional to the number of violence in Surabaya. There are still many people who need but are not reached by Puspaga services. The Lontar Village Puspaga seeks to bring access to services closer to the community, one of which is through outreach services. The purpose of this study is to find out a clearer picture of the outreach services carried out by the Lontar Village Puspaga Facilitator. This research uses descriptive qualitative methodology, with interviews, documentation, and observation as the main methods of data collection. Data analysis techniques through the process of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results showed that the implementation of the Lontar Village Puspaga outreach service was running optimally according to the theoretical parameters that had been set. The community makes a case complaint which is then followed up by the Puspaga Facilitator through outreach services to identify needs for providing assistance to clients. The implementation of Puspaga outreach services still needs to be improved, especially on communication and resource indicators, such as intensifying socialization carried out by all elements that are obliged to implement this program through posters, social media, or door to door, as well as providing infrastructure facilities such as computers and printers in each rw hall with good conditions to facilitate Puspaga Facilitators in providing optimal services to the community.

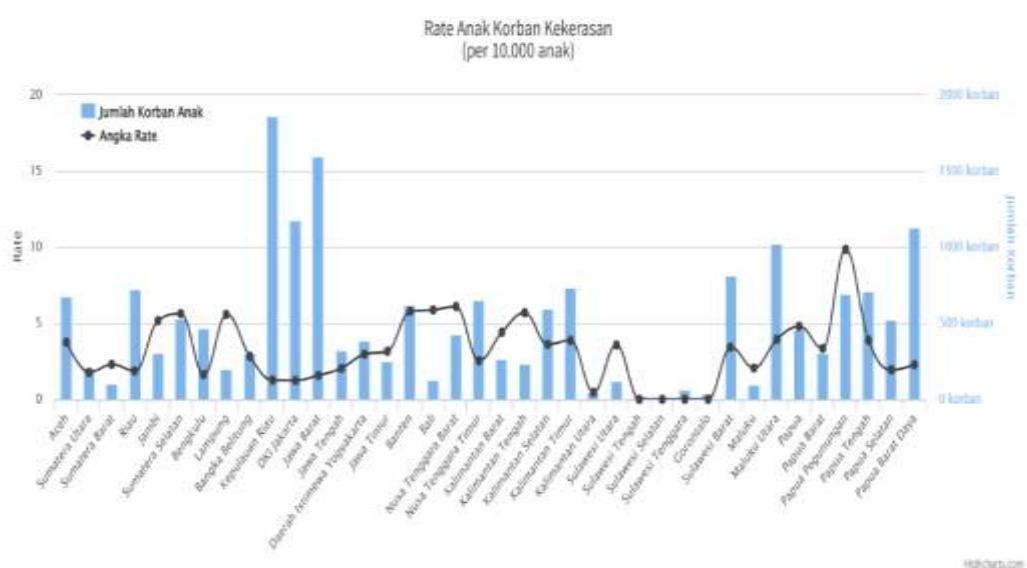
Keywords: Policy implementation; Family Teaching Center; Outreach**PENDAHULUAN**

Anak sebagai generasi masa depan bangsa memiliki potensi yang sangat besar untuk kemajuan suatu negara. Akan tetapi, fenomena yang masih sering dijumpai

hingga kini yakni anak rentan menjadi korban kekerasan. Pemerintah Indonesia secara tegas mengakui peran strategis anak, sebagaimana diartikulasikan dalam Pasal 28B ayat (2) UUD 1945. Pasal ini menjamin hak-hak anak untuk bertahan hidup, tumbuh, berkembang, berpartisipasi, dan mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Komitmen untuk melindungi anak semakin dipertegas dalam UU No. 35/2014 tentang Perlindungan Anak yang secara tegas melarang segala bentuk kekerasan terhadap anak.

Meskipun sudah terdapat aturan perundang-undangan yang secara tegas melarang perlakuan kekerasan terhadap anak dalam bentuk apapun, namun kondisi faktualnya angka kekerasan terhadap anak di seluruh wilayah Indonesia masih tergolong tinggi, seperti yang terlihat dalam gambar di bawah ini:

Gambar 1.1 Kekerasan Anak di Indonesia 2023



Sumber: Simfoni PPA

Gambar di atas menunjukkan sebaran korban kekerasan pada anak yang terjadi di seluruh penjuru negeri. Hingga tahun 2023, Berdasarkan informasi yang diperoleh dari laman *Simfoni PPA* Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KemenPPPA), Provinsi Kepulauan Riau memiliki prevalensi kasus kekerasan terhadap anak tertinggi di Indonesia, dengan jumlah kasus yang tercatat sebanyak 1.532 kasus. Di sisi lain, Jawa Timur menjadi provinsi di pulau jawa dengan angka kekerasan terhadap anak lebih rendah dibandingkan provinsi lain di pulau jawa. Meskipun demikian, data tersebut menggarisbawahi perlunya penekanan substansial pada langkah-langkah yang ditargetkan untuk mengurangi kekerasan terhadap anak. Secara keseluruhan, anak-anak tercatat sebagai demografi yang sangat rentan, yang merupakan bagian terbesar dari korban kekerasan di negara ini hingga tahun 2023, seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1.2 Data Usia Korban Kekerasan di Indonesia Tahun 2023

Sumber: Simfoni PPA

Berdasarkan gambar di atas, jika dianalisis berdasarkan usia, kelompok usia 13-17 tahun memiliki kerentanan yang signifikan terhadap tindak kekerasan, sebagaimana dibuktikan dengan total 8.858 anak yang dilaporkan telah mengalami kekerasan, dan diikuti oleh kelompok usia 25-44 tahun sejumlah 5.571 kasus. Menurut Kemen-PPA berbagai bentuk kekerasan yang dilakukan terhadap anak-anak di Indonesia mulai dari kekerasan fisik, psikis, kekerasan seksual, eksplorasi, *trafficking*, penelantaran, dan sebagainya. Pemerintah Indonesia khususnya Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak menyadari pentingnya peran anak dalam membentuk masyarakat yang sejahtera. Komitmen yang teguh terhadap pembangunan manusia ditunjukkan dengan jelas melalui implementasi Kebijakan Pengembangan Kabupaten/Kota Layak Anak (KLA) (Faisea et al., 2020).

Kota Surabaya tengah menghadapi tantangan yang cukup besar terkait tingginya kasus kekerasan dan kejahatan seksual terhadap anak. Berdasarkan data dari Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya, tercatat pada tahun 2021 terdapat 125 kasus kekerasan pada anak yang kemudian meningkat jumlahnya menjadi 154 kasus kekerasan pada tahun 2022, serta per-Agustus 2023 jumlahnya menjadi 122 kasus. Dikarenakan banyaknya kasus kekerasan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya melakukan berbagai upaya guna mewujudkan Surabaya sebagai Kota Ramah Anak, salah satunya dengan melaksanakan program Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) sesuai dengan Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/144/436.1.2/2022.

Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) adalah layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup keluarga secara keseluruhan melalui tindakan preventif dan promotif. Sebagai sarana pembelajaran dan konseling bagi keluarga, Puspaga berfungsi dalam meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga sejahtera. Hal ini

dilakukan dengan memberikan keterampilan lebih kepada orang tua, keluarga, dan orang lain yang bertanggung jawab untuk merawat dan melindungi anak, sehingga mereka dapat memenuhi kebutuhan anak akan kasih sayang, rasa aman, dan kesejahteraan dengan cara yang stabil dan tahan lama demi kepentingan terbaik anak, termasuk menjaga anak agar tetap aman dari pelecehan, penelantaran, kekerasan, dan eksploitasi. Keberadaan program Puspaga penting bagi kebutuhan keluarga, apalagi dengan layanan yang ditawarkannya, seperti layanan sosialisasi/edukasi/bimbingan masyarakat, serta layanan konseling/konsultasi mengenai permasalahan keluarga.

Berdasarkan data dari Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya, diketahui bahwa penerima layanan konseling Puspaga pada tahun 2021 hingga Juli 2023 tidak seimbang jumlahnya dengan banyaknya kasus kekerasan yang terjadi di Surabaya, seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Data Penerima Layanan Konseling/Konsultasi Puspaga Tahun 2021 – Juli 2023

JENIS KASUS	2021		2022		2023	
	Disabilitas	Umum	Disabilitas	Umum	Disabilitas	Umum
Pengasuhan ABK			47		11	
Pengasuhan Umum		1		73		34
Perilaku Kenakalan				15		1
Permasalahan Rumah Tangga		8				
Personal Problem		1		6		5
Kekerasan		13		4		
TOTAL	23		145		51	

Sumber: DP3APPKB Surabaya

Pada Tahun 2021 jumlah anak yang menerima layanan konseling Puspaga sebanyak 23 anak yang kemudian meningkat jumlahnya menjadi 145 anak pada tahun 2022, serta per-Juli 2023 jumlahnya menjadi 51 anak. Angka tersebut tentunya tidak seimbang dengan tingginya angka kekerasan di Surabaya, sehingga menunjukkan bahwa masih banyak anak-anak yang memerlukan bantuan/perlindungan namun tidak dapat mengakses layanan Puspaga. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Surabaya memasifkan program pencegahan dan penanganan kekerasan pada perempuan dan anak melalui program Puspaga Balai RW dengan tujuan mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat bisa memanfaatkan fasilitas pusat pembelajaran keluarga (Puspaga) yang tersebar di ratusan balai RW di tiap kelurahan yang ada di Surabaya, salah satunya Kelurahan Lontar.

Puspaga Balai RW di Kelurahan Lontar berfungsi untuk memberikan layanan konseling dan konsultasi, edukasi, bimbingan masyarakat dan pembelajaran tentang pengasuhan positif, ketahanan keluarga, perkembangan dan keselamatan anak, serta pelaporan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak di wilayah Kelurahan Lontar melalui kolaborasi lintas sektor. Tingkat aksesibilitas yang dimiliki masyarakat

terhadap Puspaga merupakan faktor penentu keberhasilan program ini, sehingga Puspaga Kelurahan Lontar mengimplementasikan layanan *outreach* untuk memperluas jangkauannya dalam memberikan perlindungan anak di wilayah Kelurahan Lontar.

Outreach merupakan metode untuk menjangkau masyarakat yang mengalami hambatan dalam mengakses informasi dan layanan publik. Pelayanan yang efektif harus menunjukkan transparansi, akuntabilitas, kondisionalitas, partisipasi, dan keadilan untuk menjamin aksesibilitas dan kemudahan bagi masyarakat. *Outreach* berfungsi untuk mengisi kesenjangan dalam layanan publik dengan memberikan informasi dan bantuan kepada kelompok-kelompok yang tidak dapat mengakses layanan publik yang tersedia. Dalam hal ini *outreach* dilakukan untuk menjangkau anak dan keluarganya di dalam masyarakat yang mengalami atau menjadi korban tindak kekerasan. *Outreach* merupakan kegiatan yang bertujuan penggalian data dan informasi mengenai permasalahan dan rencana penanganan/intervensi yang bisa diberikan terhadap klien. Efendi & Amora (2020) menyatakan bahwa metode konseling yang dikenal sebagai *outreach counseling* adalah pilihan yang digunakan dalam situasi ketika prosedur konseling biasanya sulit dilakukan oleh konselor.

Penelitian tentang program Pusat Pembelajaran Keluarga juga dilaksanakan oleh sejumlah akademisi, seperti Boreel et al., (2022) bahwa dalam pelaksanaan pemberian layanan Puspaga di Kota Sukabumi terdapat dua mekanisme layanan. Dalam pemberian layanan pasif dilakukan dengan adanya kunjungan klien/masyarakat yang ingin mendapatkan informasi, layanan konsultasi, maupun konseling. Sebaliknya, pemberian layanan aktif memiliki proses layanan yang serupa dengan pemberian layanan pasif, tetapi berbeda dalam hal layanan rujukan dan penjangkauan. Shorea Helminasari et al., (2023) mendapatkan hasil penelitian bahwa beberapa korban masih enggan untuk melapor atau mungkin tidak sepenuhnya menyadari layanan konseling yang tersedia. Hal ini mungkin diakibatkan oleh kurangnya informasi dan fasilitas dukungan yang tersedia bagi mereka yang telah mengalami kekerasan dan pelecehan seksual. Sedangkan penelitian yang dilakukan Rosita et al., (2021) menunjukkan bahwa salah satu faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan pelaksanaan program Puspaga Cinta Syejati Samarinda adalah kesederhanaan program layanan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Kesederhanaan ini menumbuhkan suasana yang kondusif bagi klien, sehingga mendorong transparansi dan kebebasan untuk mengutarakan masalah mereka.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai implementasi layanan *outreach* Pusat Pembelajaran Keluarga yang dilakukan oleh Fasilitator Puspaga dalam upaya mendekatkan akses pelayanan publik untuk memberikan perlindungan kepada anak-anak di wilayah Kelurahan Lontar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif seperti yang dikemukakan oleh Koentjaraningrat (1993) untuk menjawab secara menyeluruh pertanyaan penelitian tentang pelaksanaan layanan *outreach* Puspaga sebagai sarana perlindungan anak di Kelurahan Lontar. Sumber data yangdigunakan dalam penelitian ini, yakni data primer yang dikumpulkan melalui wawancara

mendalam dengan informan yang relevan, serta data sekunder yang dikumpulkan dari sumber-sumber lain, seperti buku, jurnal, berita, dan peraturan perundang-undangan. Informan dalam penelitian ini adalah Fasilitator Puspaga, serta masyarakat sebagai penerima layanan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, mengumpulkan dokumentasi, dan melakukan observasi. Analisis data interaktif (Miles et al., 2014) yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, *display* data, serta penarikan kesimpulan digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward yang mencakup komponen-komponen, seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberhasilan setiap kebijakan publik bergantung pada pelaksanaannya yang efisien, sehingga menjadikannya sebagai tahap yang krusial dalam proses kebijakan. Persiapan yang tidak memadai pada tahap ini dapat menghambat realisasi tujuan kebijakan. Untuk memastikan akses yang luas terhadap kebijakan, sangat penting untuk mempertimbangkan beragam kebutuhan dan kondisi masyarakat. Adanya layanan *outreach* Pusat pembelajaran keluarga merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh Fasilitator Puspaga dalam mendekatkan akses pelayanan publik kepada masyarakat.

Berikut adalah hasil temuan penelitian yang dilakukan di lapangan sesuai dengan fokus penelitian yaitu implementasi layanan *outreach* pusat pembelajaran keluarga di Kelurahan Lontar dengan menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III yang didalamnya meliputi, komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Komunikasi

Komunikasi merupakan aspek yang penting dan tidak dapat dipisahkan dengan fungsi yang krusial dalam implementasi kebijakan. Komunikasi kebijakan mengacu pada transmisi informasi kebijakan dari pihak yang merumuskan kebijakan kepada pihak yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikannya (Widodo, 2021). Edward menyoroti tiga elemen penting dalam proses komunikasi kebijakan: *transmission, clarity, consistency* (Winarno, 2014).

Transmisi (*transmission*) mengacu pada penyebarluasan kebijakan publik kepada individu-individu yang bertanggung jawab untuk melaksanakannya, serta kepada kelompok-kelompok yang terkena dampak dari kebijakan tersebut dan para pemangku kepentingan terkait lainnya, baik melalui metode langsung maupun tidak langsung (Ratri, 2014). Layanan *outreach* merupakan salah satu layanan yang ditawarkan oleh Puspaga Balai RW Kelurahan Lontar dengan berjejaring lintas sektor yang bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang tidak/kurang memiliki akses dalam pelayanan publik yang tersedia.

Hasil penelitian unsur yang digunakan Fasilitator Puspaga Kelurahan Lontar sebagai alat melakukan komunikasi dan bentuk sosialisasi layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) menggunakan poster. Kemudian dari sisi bentuk interaksi, Fasilitator Puspaga melakukan sosialisasi dengan cara mengikuti kegiatan warga,

seperti Posyandu Balita dan Lansia, kegiatan jumantik, kegiatan PKK warga untuk menyampaikan langsung terkait layanan puspaga balai rw yang salah satunya adalah layanan *outreach*. Selain itu, fasilitator puspaga balai rw juga menjadikan lembaga pendidikan sebagai sasaran programnya. Sehingga, fasilitator puspaga juga melakukan edukasi sekaligus sosialisasi di sekolah mengenai layanan puspaga balai rw kepada staf pengajar dan juga siswa.

Kejelasan (*clarity*), keberhasilan proses penyampaian kebijakan bergantung pada penyediaan informasi yang jelas, yang memastikan bahwa para pelaksana kebijakan dan target memahami kebijakan yang disampaikan. Meskipun ketiadaan pesan kebijakan yang jelas tidak selalu menghalangi implementasi, namun fleksibilitas di antara para pelaksana kebijakan di tingkat tertentu diperlukan. Meskipun demikian, fleksibilitas yang berlebihan dapat menyebabkan penyimpangan dari tujuan kebijakan yang diinginkan di tingkat yang lain (Oktaviana, 2018). Sampai saat ini, sudah cukup jelas bagaimana cara menyampaikan informasi kepada sasaran kebijakan (masyarakat). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari adanya sosialisasi yang dilakukan, masyarakat mulai melakukan pengaduan permasalahan baik secara langsung (datang ke balai rw) maupun tidak langsung (via *whatsapp*) kepada Fasilitator Puspaga. Permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat tidak hanya permasalahan pribadi saja, namun juga permasalahan di lingkungan sekitar. Permasalahan-permasalahan yang mereka laporkan sangat beragam, seperti anak dengan risiko putus sekolah, pergaulan bebas, Anak Berkebutuhan Khusus (ABK), dll. Selanjutnya, Fasilitator Puspaga akan mengevaluasi respon pengaduan dengan mempertimbangkan temuan dari kegiatan penyadaran dan laporan pengaduan yang diberikan oleh warga yang mengunjungi Puspaga Balai RW. Setelah menerima pengaduan tersebut, Fasilitator Puspaga akan melakukan penilaian terhadap masalah dan kebutuhan penanganan, kemudian menyusun rencana layanan konseling secara *home visit*.

Konsistensi (*consistency*), para pelaksana kebijakan harus konsisten mengkomunikasikan dan menyebarluaskan peraturan dan arahan yang relevan karena mereka memiliki pemahaman teknis yang lebih baik tentang kebijakan tersebut. Perubahan yang sering terjadi pada arahan yang dikeluarkan dapat menyebabkan ambiguitas (Oktaviana, 2018). Agar seluruh masyarakat setempat mengetahui adanya program Puspaga dan layanan yang tersedia, maka Fasilitator Puspaga Kelurahan Lontar gencar melakukan sosialisasi. Namun, proses sosialisasi yang dilakukan kurang merata pada seluruh masyarakat di wilayah Kelurahan Lontar karena adanya hambatan yang dialami oleh Fasilitator. Fasilitator Puspaga tidak dapat mengundang *stakeholder* (masyarakat) untuk mengikuti kegiatan sosialisasi karena warga selalu berasumsi akan mendapat bantuan berupa uang atau sembako. Oleh karena itu, Fasilitator Puspaga melakukan sosialisasi mengenai layanan puspaga balai rw kepada warga dengan cara mengikuti kegiatan warga yang terkadang hanya sebulan sekali, sehingga sasaran kebijakan yakni masyarakat Kelurahan Lontar masih banyak yang belum mengetahui adanya program Puspaga Balai RW.

Sumber Daya

Dalam mengimplementasikan layanan *outreach* Puspaga Kelurahan Lontar membutuhkan sumber daya. Edward menegaskan bahwa ada empat sumber daya penting yang harus ditekankan selama proses implementasi kebijakan untuk memastikan keberhasilan pelaksanaannya. Sumber daya tersebut adalah sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sarana prasarana, serta sumber daya informasi dan kewenangan (Ratri, 2014).

Pertama, sumber daya manusia. Keberhasilan sebuah program atau kegiatan bergantung pada kesiapan sumber daya manusia dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya (Sutami et al., 2020). Sumber daya manusia yang tidak memadai, baik dari segi jumlah maupun kemampuan, mengakibatkan implementasi program menjadi tidak sempurna karena pengawasan yang tepat menjadi sulit dilakukan. Tenaga layanan puspaga balai rw dapat dioptimalkan dari kerjasama bersinergi antara Fasilitator Puspaga dengan relawan PKBM, satgas PPA, Kader PKK/KSH. Dalam melaksanakan layanan *outreach* Fasilitator Puspaga tidak berjalan sendirian, perangkat RT/RW setempat ataupun KSH selalu mendampingi Fasilitator Puspaga dalam melaksanakan layanan *outreach*. Selain itu, Fasilitator Puspaga juga dibekali dengan kemampuan/pengetahuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui program *Training of Trainer* (TOT) yang rutin diadakan DP3APPKB Surabaya.

Kedua, sumber daya anggaran. Dalam mengimplementasikan kebijakan, anggaran diperlukan sebagai biaya operasional. Indradi (dalam Sutami et al., 2020) menyatakan bahwa faktor keuangan atau anggaran sangat penting karena memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan dan kebijakan, yang pada akhirnya mempengaruhi alokasi dana untuk operasi administratif dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dalam memberikan layanan *outreach* Puspaga, penyediaan anggaran berasal dari APBD Kota Surabaya, dana Kelurahan, dan sumber dana lain yang tidak mengikat. Pada saat melakukan kegiatan *outreach* klien dengan beberapa kasus yang ditemui seperti penelantaran anak sehingga mengakibatkan anak berisiko putus sekolah, Fasilitator Puspaga menyusun laporan hasil *outreach* yang kemudian diserahkan kepada kelurahan atau pihak terkait untuk ditindaklanjuti. Kemudian kelurahan atau pihak terkait akan memberikan bantuan yang dirasa cocok bagi klien, seperti pemberian bantuan beras yang berasal dari dana kelurahan, serta pemberian bantuan seragam sekolah yang berasal dari anggaran sekolah klien.

Ketiga, sarana dan prasarana. Widodo (2021) menyatakan gedung, tanah, dan infrastruktur berfungsi untuk mendukung penyampaian layanan selama implementasi kebijakan. Dewi (2018) mengemukakan bahwa infrastruktur yang tidak memadai sehingga menghambat efektivitas dan tidak mendorong motivasi birokrat dapat menimbulkan permasalahan dalam akuntabilitas. Fasilitas yang menyangkut kebutuhan Fasilitator Puspaga dalam melaksanakan layanan *outreach* belum sepenuhnya terpenuhi dalam kondisi yang baik, seperti komputer dan printer di Balai RW yang tidak dapat dioperasikan, sehingga harus membawa laptop pribadi guna menyusun laporan hasil *outreach*. Selain itu, dokumen kerja seperti *Informed Consent*, Berita Acara

Pendampingan, Surat Pernyataan Kasus Selesai, Program Kerja Kegiatan/Sosialisasi, *Form* dan Surat Rujukan, *Form* Penjangkauan/*Outreach*, Buku Tamu, Buku Pertemuan belum tersedia, sehingga Fasilitator Puspaga harus mencetak sendiri.

Keempat, sumber daya informasi dan kewenangan. Para pelaksana kebijakan memerlukan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi kebijakan, termasuk pedoman, tahapan, prosedur, dan aspek-aspek terkait, untuk memastikan pelaksanaan kebijakan yang jelas dan efektif (Ratri, 2014). Fasilitator Puspaga dalam melaksanakan layanan *outreach* berpedoman pada Juknis Puspaga Balai RW yang disesuaikan dengan Keputusan Kepala DP3APPKB Surabaya tentang Standar Pelayanan Puspaga. Dalam situasi yang membutuhkan pengambilan keputusan yang cepat, memiliki otoritas sangatlah penting (Aristin & Azizah, 2018). Implementasi layanan *outreach* Puspaga Kelurahan Lontar berjalan cukup baik, terutama karena adanya pembagian tanggung jawab yang efektif di setiap bagian. Hal ini menjamin bahwa pelaksanaan tugas Puspaga di Kelurahan Lontar dialokasikan secara merata dan tidak hanya dibebankan kepada Fasilitator Puspaga.

Disposisi

Disposition berkaitan dengan keinginan, kecenderungan, dan kecondongan para implementor untuk secara sungguh-sungguh melaksanakan kebijakan dengan tujuan untuk mewujudkan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan (Winarno, 2014). Disposisi merupakan sikap dan karakter yang melekat pada diri pelaksana kebijakan, seperti komitmen, integritas, dan pola pikir yang demokratis. Jika implementor memiliki disposisi yang baik, mereka dapat secara efektif melaksanakan kebijakan sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan (Subarsono, 2011).

Implementasi kebijakan dapat dicapai jika individu yang bertanggung jawab atas pelaksanaannya memiliki pengetahuan tentang kegiatan yang diperlukan dan dorongan untuk melaksanakan kebijakan tersebut (Oktaviana, 2018). Sikap pelaksana dalam menjalankan layanan *outreach* puspaga di Kelurahan Lontar cukup baik, misalnya pihak kelurahan dan kecamatan turut serta dalam kegiatan *outreach* bersama Fasilitator Puspaga untuk mengidentifikasi bantuan-bantuan apa yang cocok diberikan kepada klien. Seperti dalam permasalahan yang ditemui Fasilitator Puspaga terkait peran orang tua yang tidak maksimal sehingga mengakibatkan menurunnya kesejahteraan psikologis anak yang menyangkut kepribadian, kepuasan hidup, kepercayaan diri, komunikasi, dan aktivitas sehari-hari seorang anak, pihak kelurahan dan kecamatan melakukan *home visit* setelah adanya pelaporan dari Fasilitator Puspaga. Kemudian mereka mencatat bantuan-bantuan apa saja yang akan diberikan, seperti berkoordinasi dengan puskesmas untuk turut serta melakukan *home visit* guna memberikan pelayanan kesehatan kepada klien dan keluarga, serta memberikan bantuan sembako. Namun, proses dalam memberikan bantuan tersebut membutuhkan waktu yang lama. Saat penelitian ini dilakukan, klien dan keluarga masih menerima bantuan sembako saja. Hal itu menjadi penghambat Fasilitator Puspaga dalam mengimplementasikan layanan *outreach*.

Struktur Birokrasi

Tingkat keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh struktur birokrasi. Edward mengidentifikasi dua unsur utama birokrasi, yakni *Standard Operating Procedures* (SOP) dan fragmentasi (Winarno, 2014). Dinamika hubungan, struktur birokrasi, dan norma-norma yang berlaku dalam sebuah organisasi mempengaruhi pelaksanaan program. Untuk mencegah fragmentasi kelembagaan, sangat penting untuk memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) (Khakhimah et al., 2023). *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam memberikan layanan *outreach* Puspaga beracuan pada Keputusan Kepala DP3APPKB Surabaya tentang Standar Pelayanan Puspaga dengan landasan dasar hukum Kepwali Surabaya tentang “Nomenklatur Dan Tugas Sub Koordinator Pada DP3APPKB Kota Surabaya” serta Kepwali Surabaya tentang “Tim Pusat Pembelajaran Keluarga Kota Surabaya”. Dalam hal fragmentasi, pembagian tugas dan tanggung jawab PUSPAGA Kota Surabaya jelas disebutkan pada lampiran SK PUSPAGA Surabaya yang ditandatangani oleh Walikota.

Koordinasi yang efektif memainkan peran penting dalam implementasi kebijakan publik. Peningkatan koordinasi dan komunikasi di antara para pemangku kepentingan yang berpartisipasi dalam proses implementasi diharapkan dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan (Boreel et al., 2022). Fasilitator Puspaga dalam melaksanakan layanan *outreach* melembagakan keterlibatan secara maksimal seluruh unsur warga (RW, RT, Kader, PKK, KSH, Karang Taruna) dalam perlindungan perempuan dan anak. Meskipun belum semua unsur warga ikut serta dalam kegiatan *outreach* Puspaga, seperti unsur karang taruna di Kelurahan Lontar yang sangat pasif. Namun, dalam menyelenggarakan layanan *outreach*, Fasilitator Puspaga didampingi dan dibantu oleh Ketua RW, RT, ataupun KSH setempat. Selain itu, dalam melaksanakan layanan *outreach* Fasilitator Puspaga melakukan konseling/konsultasi awal dengan klien/keluarga serta melakukan administrasi pencatatan layanan dan pendataan yang kemudian dibuatkan laporan hasil *outreach* untuk dikirimkan kepada kelurahan guna ditindaklanjuti. Dalam hal ini kelurahan akan melakukan koordinasi dan rujukan dengan jejaring (Puspaga Kota, UPTD PPA, Puskesmas, Rumah ABK, dll) yang disesuaikan dengan kebutuhan klien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan penulis, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi layanan *outreach* Puspaga di Kelurahan Lontar sudah dilakukan dengan optimal. Gencarnya kegiatan sosialisasi mengenai layanan Puspaga yang dilakukan oleh Fasilitator, sehingga masyarakat mulai melakukan pengaduan permasalahan mereka ataupun orang disekitarnya. Fasilitator Puspaga menindaklanjuti pengaduan warga dengan melakukan kegiatan *outreach* klien untuk memperdalam penilaian terhadap masalah dan kebutuhan penanganan bagi klien. Laporan hasil *outreach* kemudian disusun dan diserahkan kepada kelurahan atau pihak yang terkait guna memproses bantuan yang diperlukan. Meskipun demikian, implementasi layanan *outreach* Puspaga masih perlu perbaikan pada indikator komunikasi dan indikator sumber daya. Pada proses komunikasi penyampaian informasi relatif jelas, namun

belum menyeluruh kepada semua masyarakat yang ada di wilayah Kelurahan Lontar karena warga selalu berasumsi akan mendapat bantuan berupa uang atau sembako, sehingga sosialisasi hanya bisa dilakukan dengan mengikuti kegiatan warga. Berdasarkan segi sumber daya, Fasilitator Puspaga dibekali keahlian dalam memberikan pelayanan melalui kegiatan ToT yang rutin diadakan. Namun, fasilitas yang menyangkut kebutuhan Fasilitator Puspaga dalam melaksanakan layanan *outreach* belum sepenuhnya tersedia dalam kondisi yang baik, seperti komputer dan printer di Balai RW yang tidak dapat dioperasikan. Pada indikator disposisi yang menjadi kendala adalah proses pemberian bantuan kepada klien yang tergolong lama. Namun, sikap pelaksana kebijakan lain yang dalam hal ini adalah kelurahan sudah cukup baik karena sangat membantu Fasilitator Puspaga dalam melaksanakan layanan *outreach* ini. Pelaksanaan layanan *outreach* Puspaga juga telah mengikuti SOP yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk ditindaklanjuti oleh pemerintah, OPD, maupun Fasilitator Puspaga untuk memperbaiki beberapa indikator, yakni komunikasi dan sumber daya. Dari segi komunikasi, sangat penting untuk mendistribusikan informasi secara luas kepada masyarakat melalui penggunaan poster, platform media sosial, dan kontak langsung ke rumah-rumah. Upaya yang luas ini diorganisir oleh Kecamatan, Desa, Ketua RW/RT, Kader PKK/KSH, dan Karang Taruna setempat, sehingga bukan hanya Fasilitator Puspaga saja. Dalam hal penjangkauan klien, Fasilitator Puspaga perlu melakukan komunikasi berkelanjutan dengan OPD terkait dalam melakukan pemantauan dan pendampingan klien agar program dapat mencapai sasaran. Pada indikator sumber daya Fasilitator puspa perlu terus belajar dan mengembangkan diri agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dalam menangani permasalahan klien. Selain itu, sebaiknya pemerintah juga harus memperhatikan kualitas sarana prasarana yang diperlukan untuk menunjang layanan *outreach*, seperti menyediakan komputer dan printer di tiap balai rw dengan kondisi yang bagus untuk memudahkan Fasilitator Puspaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA:

- Aristin, R., & Azizah, R. N. (2018). Implementasi Kebijakan Wajib Belajar Sembilan Tahun di Desa Kaduara Timur Sumenep Madura. *Reformasi*, 8(2), 120–130.
- Boreel, M. S., Meigawati, D., & Amirullah, M. R. (2022). Implementasi Program PUSPAGA (Pusat Pembelajaran keluarga) dalam Upaya Pencegahan Kekerasan di Kota Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(3).
- Dewi, E. P. (2018). Good Governance Dan Transparansi Rencana Strategi Terwujudnya Akuntabilitas Kinerja Pemerintah. *Jurnal Lentera Bisnis*, 7(2), 81. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v7i2.236>
- Efendi, J., & Amora, R. (2020). Efektivitas model outreach counseling dalam meningkatkan kemandirian anak tunagrahita. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 8(2), 105–111. <https://doi.org/10.29210/146800>
- Faisea, F., Maulidi, M. Z., & Arif, L. (2020). Strategi Pemerintah Kota Surabaya dalam Pengembangan Kebijakan Kabupaten/Kota Layak Anak di Kota Surabaya. *Syntax Idea*, 2(6), 16–25. <http://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea>

- idea/article/view/338
- Khakhimah, N., Sutrisno, E., & Asropi. (2023). Implementasi Kebijakan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Al Inayah Kabupaten Tangerang (Studi Kasus). *Journal Of Public Policy and Applied Administration*, 5(1), 51–72.
- Koentjaraningrat. (1993). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Oktaviana, R. (2018). *Implementasi e-Office pada Badan Penelitian dan pengembangan Provinsi Riau*. Universitas Islam negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ratri, D. K. (2014). Implementasi Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2013 Tentang Kebijakan Kota Layak Anak. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Brawijaya*, 1(2).
- Rosita, Wijaya, I. S., & Kusuma, R. H. (2021). Implementasi Layanan Konseling Keluarga di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Cinta Syejati Samarinda. *Taujihat: Jurnal Bimbingan Konseling islam*, 2(1), 30–45.
<http://journal.uinsi.ac.id/index.php/TAUJIHAT/article/view/4244>
- Shorea Helminasari, Helnisa, & Kurnawati Pasulle. (2023). Peningkatan kesadaran publik terhadap Fenomena Sosial Sexting sebagai Kasus Kekerasan dan Pelecehan Seksual Anak Berbasis Gender Online di Kota Samarinda. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(1), 29–38. <https://doi.org/10.33292/mayadani.v4i1.128>
- Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Pustaka Pelajar.
- Sutami, B., Setyawan, D., & Fitriana, N. (2020). Implementasi Program Sekolah Ramah Anak dalam Mewujudkan Kota Layak Anak di Kota Batu. *Reformasi*, 10(1), 19–26.
- Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik* (S. Wahyudi, Y. Setyorini, & I. Basuki (ed.)). Media Nusa Creative.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus* (Revisi). Caps Publishing.