

## OPTIMALISASI PERAN MAHASISWA FASILITATOR PUSPAGA DALAM LAYANAN PUBLIK KELUARGA DI RW 3 MANUKAN WETAN SURABAYA

### Optimization of the Role of PUSPAGA Student Facilitators in Family Public Services in RW 3 Manukan Wetan, Surabaya

**Dwi Rahayu Widyastutik**  
Universitas Negeri Surabaya  
dwi.23181@mhs.unesa.ac.id

#### Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Oct 17, 2025	Nov 10, 2025	Nov 22, 2025	Nov 27, 2025

#### Abstract

This study aims to describe the optimization of the role of student facilitators of PUSPAGA in public family services at Balai RW 3, Kelurahan Manukan Wetan, Surabaya. The background of this research lies in the importance of the family as the primary environment for character formation and child protection, as well as the growing complexity of family problems in the city of Surabaya, which demands accessible accompaniment services. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings show that the role of students as facilitators has been optimized through counseling, consultation, referral services, parenting classes, and the implementation of the Puspaga Goes to School and Goes to Community programs. Students play an active role in assisting community members in accessing family services easily and free of charge. However, optimization is still constrained by low community participation and the

limited multifunctional space available for service delivery. Overall, the program has operated reasonably well and has had a positive impact on improving literacy and family resilience at the neighborhood (RW) level, while also underscoring the importance of strengthening facilitator capacity and institutional support for the sustainability of community-based family services.

**Keywords:** Role Optimization; Student Facilitators; PUSPAGA; Public Family Services; Family Resilience

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan optimalisasi peran mahasiswa fasilitator PUSPAGA dalam layanan publik keluarga di Balai RW 3 Kelurahan Manukan Wetan Surabaya. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya peran keluarga sebagai lingkungan pertama dalam pembentukan karakter dan perlindungan anak, serta meningkatnya kompleksitas permasalahan keluarga di Kota Surabaya yang menuntut hadirnya layanan pendampingan yang mudah diakses. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran mahasiswa sebagai fasilitator telah dioptimalkan melalui kegiatan konseling, konsultasi, rujukan, kelas parenting, serta program *Puspaga Goes to School* dan *Goes to Community*. Mahasiswa berperan aktif mendampingi masyarakat dalam mengakses layanan keluarga secara mudah dan gratis. Namun, optimalisasi masih terkendala rendahnya partisipasi masyarakat dan keterbatasan ruang layanan yang bersifat multifungsi. Secara keseluruhan, program ini berjalan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi serta ketahanan keluarga di tingkat RW, sekaligus menegaskan pentingnya penguatan kapasitas fasilitator dan dukungan kelembagaan untuk keberlanjutan layanan keluarga berbasis komunitas.

**Kata Kunci:** Optimalisasi; Fasilitator; PUSPAGA; Layanan Publik; Ketahanan Keluarga

## PENDAHULUAN

Keluarga memiliki peran penting sebagai unit sosial terkecil dalam masyarakat yang berfungsi untuk membentuk karakter, pendidikan, dan perlindungan anak. Lingkungan keluarga merupakan tempat pertama bagi anak – anak untuk belajar nilai – nilai moral dan sosial yang akan menentukan kualitas generasi penerus bangsa (Nurmasari et al., 2025). Pemerintah pun memiliki tanggung jawab besar untuk memajukan keluarga sebagaimana diatur dalam Undang – Undang Nomor 52 Tahun 2009 yang menegaskan pentingnya pembangunan keluarga sebagai bagian dari pembangunan nasional (Miracle & Muljanto, 2024). Dalam konteks inilah, kebijakan publik berperan sebagai alat untuk mengatasi berbagai persoalan sosial termasuk dalam memperkuat ketahanan keluarga melalui program-program yang berpihak pada kesejahteraan masyarakat.

Di Kota Surabaya, tantangan kehidupan keluarga semakin kompleks seiring meningkatnya kasus kekerasan terhadap anak, konflik rumah tangga, hingga kenakalan remaja yang memerlukan penanganan serius. Anak – anak menjadi kelompok rentan yang perlu dilindungi karena mereka merupakan generasi penerus bangsa yang memiliki hak atas tumbuh kembang yang layak dan bebas dari kekerasan (Putra & Radjikan, 2023). Menurut Ida Widayati (dalam Ardito & Puspaningtyas, 2023), Berdasarkan data dari Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk serta Keluarga Berencana (DP3APPKB) Kota Surabaya, tercatat 173 kasus kekerasan terjadi pada periode Januari hingga Agustus 2023, yang terdiri dari 122 kasus kekerasan terhadap anak dan 51 kasus kekerasan terhadap orang dewasa. Dari jumlah tersebut, 27 kasus merupakan anak berhadapan dengan hukum (ABH), 26 kasus kekerasan anak karena KDRT, dan 69 kasus non-KDRT, sementara pada orang dewasa terdapat 39 korban KDRT dan 12 kasus non-KDRT. Data tersebut menunjukkan bahwa permasalahan anak dan keluarga di Surabaya semakin kompleks dan membutuhkan intervensi yang tepat dari lembaga pemerintah untuk memberikan layanan pencegahan, pendampingan, dan edukasi yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat.

Salah satu bentuk nyata dari komitmen Pemerintah Kota Surabaya adalah hadirnya Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA), yaitu layanan satu pintu (*one stop service*) yang menyediakan bimbingan, konseling, serta edukasi keluarga di tingkat RW. Program ini dijalankan di bawah koordinasi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk serta Keluarga Berencana (DP3APPKB) (Salshabila & Wahyudi, 2023). PUSPAGA menjadi inovasi layanan publik yang bertujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah menjangkau edukasi pengasuhan, pencegahan kekerasan, dan pendampingan psikologis (Bahar & Wahyudi, 2024). Keberadaan PUSPAGA di lingkungan RW juga membantu menciptakan ketahanan keluarga melalui kegiatan parenting class, sosialisasi, serta layanan konseling yang membangun kesadaran akan pentingnya keharmonisan keluarga (Tribuana & Arundinasari, 2024).

Selain itu, PUSPAGA turut berperan dalam menyediakan layanan kesehatan mental masyarakat, terutama bagi keluarga yang menghadapi tekanan psikologis. Melalui kegiatan seperti Puspaga *Goes to School*, Puspaga *Goes to Community*, serta telekonsultasi berbasis daring, program ini membantu masyarakat memperoleh akses terhadap layanan konseling dan edukasi psikologis yang profesional (Suryani & Pertiwi, 2025). Keberhasilan implementasi PUSPAGA di tingkat RW tidak lepas dari dukungan aktif DP3APPKB Kota Surabaya yang

membentuk fasilitator di seluruh wilayah guna memastikan pelaksanaan kegiatan berjalan efektif dan berkesinambungan (Ngaisah & Kurniawan, 2024). Peran fasilitator ini juga melibatkan mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi sebagai pendamping masyarakat untuk memperluas jangkauan layanan, meningkatkan literasi keluarga, dan memperkuat nilai partisipatif dalam pemberdayaan sosial (Sa'idah & Wahyudi, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini merupakan hasil realisasi upaya DP3APPKB Kota Surabaya dalam menugaskan fasilitator PUSPAGA di setiap Balai RW, termasuk di Balai RW 3 Kelurahan Manukan Wetan. Melalui keterlibatan mahasiswa sebagai fasilitator, layanan edukasi, sosialisasi, dan konseling keluarga dapat lebih mudah diakses masyarakat, sehingga mendukung terwujudnya keluarga yang harmonis, berdaya, dan ramah anak.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan menggambarkan secara mendalam fenomena sosial yang terjadi di lapangan. Metode ini digunakan untuk memahami makna dan proses pelaksanaan program tanpa melibatkan data statistik (Febriana et al., 2024). Pendekatan kualitatif deskriptif juga dipilih agar peneliti dapat menafsirkan secara langsung realitas sosial yang diteliti, serta menggambarkan kondisi masyarakat sebagaimana adanya (Zahroh & Reviandani, 2024). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi dari fasilitator mahasiswa, pengurus RW, dan masyarakat penerima layanan. Analisis data dilakukan secara induktif, dimulai dari pengumpulan, reduksi, hingga penarikan kesimpulan berdasarkan temuan di lapangan (Febriana et al., 2024).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam pelaksanaan program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) di tingkat Balai RW, diperlukan strategi yang tepat agar setiap kegiatan dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Upaya untuk mencapai hasil terbaik dalam penyelenggaraan layanan publik keluarga tersebut dikenal dengan istilah optimalisasi. Konsep ini penting untuk memastikan bahwa seluruh sumber daya dan kegiatan yang dilakukan, termasuk peran fasilitator mahasiswa, benar-benar mampu mendukung tercapainya tujuan

program. Beberapa ahli memberikan pandangan mengenai pengertian optimalisasi sebagai berikut :

Menurut Poerwadharminta (dalam Ardiansyah et al., 2022), optimalisasi merupakan suatu kondisi di mana hasil yang dicapai sudah sesuai dengan harapan, sehingga menggambarkan upaya untuk memperoleh hasil secara efektif dan efisien. Sementara itu, Winardi menjelaskan bahwa optimalisasi dapat dilihat sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan. Dari sudut pandang usaha, optimalisasi juga bermakna sebagai proses meningkatkan atau memaksimalkan kegiatan agar tujuan atau harapan dapat tercapai secara maksimal. Selanjutnya, menurut Siringoringo (2005:4), optimalisasi adalah proses mencari solusi terbaik dari berbagai alternatif yang ada. Solusi terbaik tidak selalu berarti keuntungan tertinggi atau biaya terendah, tetapi menekankan pada pencapaian hasil yang paling tepat sesuai tujuan pengoptimalan.

Dari ketiga pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi merupakan proses untuk mencapai hasil terbaik sesuai tujuan dan harapan, dengan cara mengelola sumber daya secara efektif, efisien, dan bijaksana, agar setiap kegiatan atau program dapat memberikan hasil maksimal sesuai kebutuhan dan kondisi yang ada. Dalam proses optimalisasi, terdapat tiga elemen utama yang harus diperhatikan, yaitu: tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang membatasi. Ketiga elemen ini saling berkaitan dalam menentukan strategi pencapaian hasil yang paling maksimal.

Pertama, tujuan menjadi arah utama yang ingin dicapai dalam proses optimalisasi. Dalam konteks penelitian ini, tujuan yang dimaksud adalah mendekati layanan publik berbasis keluarga melalui program PUSPAGA di tingkat Balai RW. Kedua, alternatif keputusan mencakup berbagai strategi atau langkah yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut, seperti melalui pendampingan, sosialisasi, edukasi parenting, dan konseling keluarga yang dilaksanakan oleh mahasiswa fasilitator. Ketiga, sumber daya yang membatasi mengacu pada faktor-faktor yang dapat menghambat optimalisasi, seperti jumlah fasilitator yang terbatas, waktu pelaksanaan, serta dukungan sarana dan prasarana di lapangan (Ardiansyah et al., 2022).

Dengan menggunakan teori ini, penelitian berupaya menilai bagaimana peran mahasiswa sebagai fasilitator PUSPAGA telah dioptimalkan oleh DP3APPKB Kota Surabaya melalui penerapan strategi yang efektif untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik keluarga. Kerangka teori ini menjadi dasar dalam menganalisis sejauh

mana elemen tujuan, alternatif keputusan, dan keterbatasan sumber daya berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi program PUSPAGA di Balai RW 3 Kelurahan Manukan Wetan.

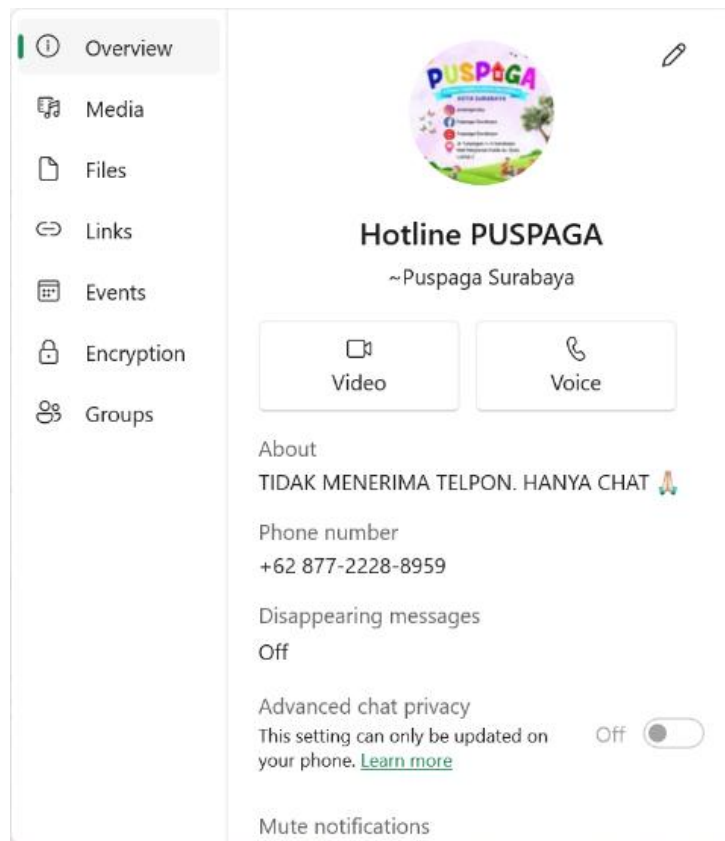
### 1. Tujuan

Dalam penerapan konsep optimalisasi, arah pencapaian dapat berbentuk maksimalisasi maupun minimalisasi, tergantung pada kebutuhan program. Maksimalisasi diterapkan untuk meningkatkan hasil atau manfaat, sedangkan minimalisasi difokuskan pada pengurangan hambatan seperti waktu, biaya, dan jarak tempuh. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) hadir sebagai wadah layanan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi, bimbingan, konsultasi, dan pendampingan terkait persoalan keluarga serta perlindungan anak.

Sebelumnya, layanan ini hanya tersedia di Mall Pelayanan Publik (Ex-Siola) Lantai 2 Jl. Tunjungan No. 1 – 3 Surabaya, sehingga aksesnya terbatas bagi masyarakat di wilayah pinggiran kota. Kini, dengan adanya PUSPAGA di tingkat Balai RW, warga dapat menjangkau layanan lebih dekat tanpa harus pergi ke pusat kota, sehingga waktu dan jarak tempuh menjadi lebih efisien. Langkah ini menunjukkan adanya optimalisasi layanan publik keluarga melalui pendekatan yang lebih terdesentralisasi dan mudah dijangkau.

Kehadiran PUSPAGA di lingkungan RW tidak hanya mempermudah akses, tetapi juga berfungsi sebagai ruang rujukan dan pemberdayaan keluarga dalam mengatasi kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak. Program ini juga mendorong tumbuhnya Keluarga Pelopor dan Pelapor (KPPL) sebagai agen perubahan di masyarakat yang berperan aktif dalam membangun ketahanan dan kesejahteraan keluarga (Bahar & Wahyudi, 2024).

Selain memberikan layanan tanpa biaya, PUSPAGA menjalin kemitraan dengan berbagai pihak seperti Organisasi Perangkat Daerah (OPD), Lembaga Sosial Masyarakat, dan akademisi, guna memperkuat jangkauan serta kualitas layanan. Jam operasional ditetapkan setiap Senin hingga Kamis pukul 08.00 – 16.00 WIB dan Jumat pukul 08.00 – 15.00 WIB. Tidak hanya layanan tatap muka, masyarakat juga dapat melakukan konsultasi secara daring melalui WhatsApp Hotline PUSPAGA, sehingga proses pendampingan menjadi lebih cepat dan fleksibel bagi semua kalangan.



**Gambar 1** *WhatsApp Hotline Puspaga Kota Surabaya*

Maka dari itu, hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa optimalisasi peran mahasiswa sebagai fasilitator PUSPAGA dalam layanan publik keluarga di Balai RW 3 Kelurahan Manukan Wetan pada indikator tujuan telah berjalan cukup optimal, karena kehadiran mahasiswa mampu membantu masyarakat memperoleh akses layanan keluarga yang lebih mudah, cepat, dan tepat sasaran.

## 2. Alternatif Keputusan

Dalam mencapai tujuan program, perlu adanya beberapa pilihan strategi yang dapat digunakan sesuai dengan kondisi dan sumber daya yang tersedia. Alternatif keputusan ini berfungsi untuk membantu program berjalan efektif dan berkelanjutan. Pada pelaksanaan PUSPAGA Balai RW 3 Kelurahan Manukan Wetan, berbagai bentuk upaya dilakukan melalui peran aktif mahasiswa fasilitator, seperti mengadakan sosialisasi edukatif, pendampingan keluarga, dan program PUSPAGA Goes to School, Goes to Community dan lainnya. Beragam kegiatan ini menjadi langkah nyata dalam mendukung keberlangsungan layanan publik keluarga, sekaligus membantu mencegah permasalahan keluarga dan meningkatkan pola pengasuhan anak di lingkungan masyarakat. Hasil ini juga diperkuat melalui temuan

observasi lapangan, yang menunjukkan bahwa berbagai kegiatan tersebut telah berjalan sesuai dengan kebutuhan warga dan tujuan program, seperti :

a. Konseling

Konseling merupakan proses bantuan melalui percakapan antara konselor dan klien untuk membantu memahami masalah, menemukan solusi, serta mengembangkan diri. Layanan ini bersifat interaktif karena mencakup penerimaan pengaduan, identifikasi kebutuhan, penanganan awal, hingga rujukan ke tenaga profesional bila diperlukan (Isfuliah et al., 2024). Di PUSPAGA Balai RW 3 Kelurahan Manukan Wetan, layanan konseling dilakukan oleh psikolog atau konselor PUSPAGA yang mendampingi masyarakat dalam menyelesaikan berbagai permasalahan keluarga. Warga dapat mengikuti layanan ini secara sukarela, baik datang langsung ke Balai RW maupun melalui layanan daring (WhatsApp Hotline PUSPAGA). Bagi yang melakukan konseling tatap muka, klien akan mengisi data diri seperti buku tamu, *informed consent*, dan formulir layanan konseling sebagai bagian dari proses pendampingan.



**Gambar 2** Mahasiswa fasilitator Puspaga melaksanakan konseling dengan warga setempat

b. Konsultasi

Layanan konsultasi merupakan bentuk pendampingan yang dilakukan ketika seseorang menyampaikan atau melaporkan permasalahan yang dialami oleh pihak lain, seperti anggota keluarga atau tetangga (Syahputri & Casiavera, 2022). Dalam layanan ini, konselor berperan sebagai konsultan, yang memberikan arahan dan pengetahuan agar konsulti mampu membantu pihak ketiga menyelesaikan permasalahannya secara mandiri. Di PUSPAGA Balai RW 3 Kelurahan Manukan Wetan, layanan konsultasi dilaksanakan oleh mahasiswa program MBKM yang ditugaskan sebagai fasilitator PUSPAGA. Mereka bekerja sama dengan

DP3APPKB Kota Surabaya dan ditempatkan di berbagai titik Balai RW untuk membantu masyarakat dalam memberikan pendampingan awal terhadap permasalahan keluarga dan lingkungan sekitar.



**Gambar 3** Mahasiswa fasilitator Puspaga mendampingi warga yang ingin berkonsultasi

#### c. Rujukan

Layanan rujukan di PUSPAGA Balai RW berfungsi sebagai tindak lanjut ketika permasalahan yang dihadapi klien tidak dapat ditangani sepenuhnya oleh tim PUSPAGA. Dalam kondisi tersebut, klien akan dirujuk ke lembaga atau instansi terkait yang memiliki keahlian sesuai bidangnya, seperti Puspaga Kota Surabaya, UPTD PPA Kota Surabaya, Dinas Pendidikan, Dinas Sosial, Puskesmas, Rumah Sakit, Satgas PPA Kelurahan, Rumah ABK, maupun relawan PKBM Kecamatan. Nur Fazirah & Zainal Abidin (dalam Bahar & Wahyudi, 2024).

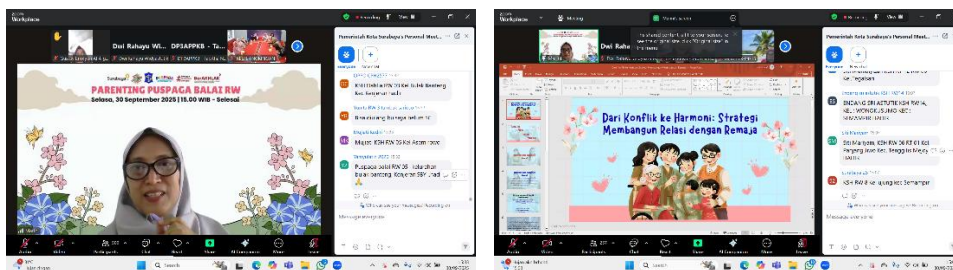
Sistem rujukan ini dilakukan sebagai bentuk kerja sama dan tanggung jawab bersama antarunit layanan agar penanganan kasus bisa lebih tepat. Namun, tidak semua klien bersedia menjalani proses rujukan karena alasan pribadi, sehingga konselor atau psikolog tidak dapat memaksa dan tetap menunggu persetujuan dari klien. Oleh sebab itu, PUSPAGA tetap memberikan pendampingan terbaik kepada setiap klien, baik yang menerima rujukan maupun yang memilih untuk melanjutkan pendampingan di tingkat Balai RW.

#### d. Kelas Parenting

DP3APPKB Kota Surabaya melalui PUSPAGA menjalankan program kelas parenting di setiap Balai RW sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan orang tua dalam mengasuh anak serta menciptakan keluarga yang harmonis di lingkungan masyarakat (Bahar & Wahyudi, 2024). Berdasarkan hasil observasi, kegiatan ini rutin dilaksanakan setiap hari Selasa pukul 15.00 WIB dan disiarkan secara daring melalui Zoom Meeting serta YouTube PUSPAGA Surabaya. Warga RW 3 Manukan Wetan mengikuti kegiatan ini secara langsung dari rumah masing-masing melalui Zoom, sedangkan

bagi yang tidak sempat mengikuti tetap dapat menyimaknya melalui rekaman video yang tersedia di kanal YouTube PUSPAGA Surabaya.

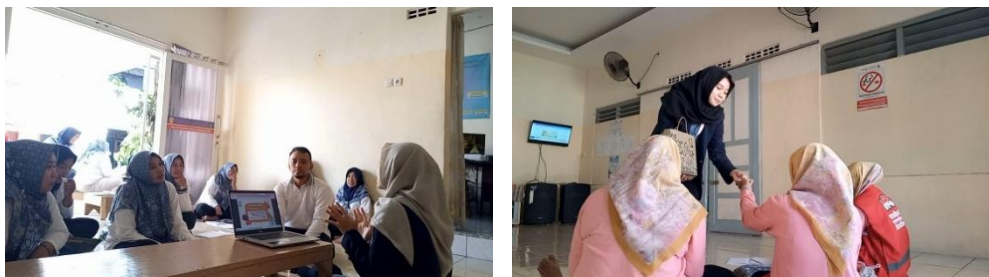
Program ini menghadirkan narasumber profesional seperti psikolog, dosen, akademisi, dan dokter spesialis kejiwaan yang membagikan pengetahuan sesuai bidang keahliannya. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi kesempatan bagi mahasiswa fasilitator PUSPAGA Balai RW untuk berperan aktif, seperti membantu menginformasikan kegiatan kepada warga melalui penyebaran pamflet daring, sehingga masyarakat dapat lebih mudah mengetahui dan memanfaatkan program ini.



**Gambar 4** Pelaksanaan program kelas parenting oleh psikolog

e. Sosialisasi/Puspaga Goes to Community dan Puspaga Goes to School

Fasilitator PUSPAGA Balai RW memiliki peran penting sebagai pelaksana program dan penggerak sumber daya manusia di lingkungan masyarakat. Salah satu tugas utamanya adalah mensosialisasikan materi edukasi dari website yang sudah disediakan oleh DP3APPKB seperti SIAP PPAK kepada warga sebagai bentuk pencegahan kekerasan dalam rumah tangga, sekaligus memperkenalkan layanan PUSPAGA Balai RW agar lebih dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat sekitar. Berdasarkan hasil observasi, kegiatan promosi dan sosialisasi ini telah dijalankan dengan baik oleh mahasiswa MBKM selaku fasilitator, melalui berbagai cara untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan.



**Gambar 5** Puspaga Goes to Community/ sosialisasi materi edukasi

Beberapa kegiatan yang dilakukan antara lain berpartisipasi dalam kegiatan kampung pancasila, ikut serta dalam kegiatan jumantik bersama Kader Surabaya Hebat (KSH) sebagai sarana memperkenalkan layanan PUSPAGA, serta mendampingi proses belajar – mengajar di PAUD dengan menyiapkan materi pembelajaran yang edukatif. Selain itu, mahasiswa fasilitator juga terlibat dalam kegiatan skala lebih luas melalui program PUSPAGA *Goes To School* di wilayah Kecamatan Tandes, mencakup Kelurahan Balongsari, Banjarsugihan, Karangpoh, Manukan Kulon, Manukan Wetan, dan Tandes.



**Gambar 6** *Puspaga Goes to School/ sosialisasi materi edukasi*

Program ini berupa sosialisasi ke sekolah – sekolah dasar dan menengah dengan tema “Membangun Perilaku Positif di Era Digital”, yang menyoroti isu penting seperti perundungan (bullying) dan Pergaulan Sehat dan Aman di Era Digital. Melalui kegiatan ini, diharapkan siswa dapat lebih memahami dampak negatif dari perundungan dan berani bercerita jika menjadi korban maupun pelaku, sehingga tercipta lingkungan belajar yang lebih aman, sehat, dan mendukung perkembangan anak secara positif.

Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa program PUSPAGA Balai RW 3 Kelurahan Manukan Wetan telah menjalankan indikator alternatif keputusan dengan cukup optimal. Sesuai dengan pendapat Hotniar Siringoringo (dalam Ardiansyah et al., 2022), alternatif keputusan merupakan serangkaian tindakan atau kegiatan yang dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaannya, kegiatan seperti konsultasi, konseling, rujukan, kelas parenting, serta sosialisasi materi edukasi menjadi bentuk nyata dari strategi yang diterapkan. Melalui berbagai kegiatan tersebut, program ini bertujuan menciptakan lingkungan keluarga yang mendukung, tidak hanya dalam hal pengembangan pengetahuan dan intelektual, tetapi juga dalam pembentukan karakter, nilai-nilai kekeluargaan, dan keterampilan hidup yang dibutuhkan untuk menghadapi tantangan zaman.

### 3. Sumber Daya yang Membatasi

Pemanfaatan sumber daya dalam layanan PUSPAGA Balai RW 3 Manukan Wetan dilakukan melalui kolaborasi bersama mahasiswa program MBKM dari mitra DP3APPKB Kota Surabaya. Para mahasiswa ini berasal dari berbagai latar belakang pendidikan, khususnya di bidang bimbingan dan konseling, pendidikan, sosial, serta kesehatan, sehingga mampu berperan aktif dalam mendukung pelaksanaan program dan pendampingan masyarakat di tingkat RW.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, pemanfaatan layanan konseling dan konsultasi di PUSPAGA Balai RW 3 Manukan Wetan masih tergolong rendah. Banyak warga yang belum terbiasa untuk menyampaikan permasalahan pribadinya kepada pihak luar karena merasa malu, sungkan, atau kurang nyaman. Selain itu, sebagian warga juga memiliki kesibukan masing-masing sehingga tidak sempat datang langsung ke Balai RW untuk memanfaatkan layanan yang tersedia. Meskipun demikian, fasilitator PUSPAGA yang berlatar belakang pendidikan Bimbingan dan Konseling terus berupaya memberikan pendekatan yang persuasif agar masyarakat lebih terbuka terhadap pentingnya layanan ini sebagai sarana pendampingan dan solusi permasalahan keluarga.

Dari segi sarana dan prasarana, PUSPAGA Balai RW 3 Manukan Wetan dinilai sudah cukup memadai untuk mendukung keberlangsungan kegiatan layanan, seperti ruang konsultasi, alat tulis, serta media promosi. Namun, masih diperlukan peningkatan terutama pada penataan ruang yang bersifat multifungsi agar kegiatan konseling dan konsultasi dapat berjalan lebih kondusif serta menjaga privasi klien. Ruangan Balai RW yang juga digunakan untuk kegiatan lain, seperti pelayanan kesehatan dan administrasi warga, membuat perlunya pengaturan ruang khusus bagi kegiatan konseling. Oleh karena itu, meskipun dari sisi fasilitas tergolong baik, indikator sumber daya yang membatasi dalam implementasi layanan ini masih perlu ditingkatkan agar optimalisasi peran fasilitator dapat berjalan lebih efektif.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peran mahasiswa fasilitator PUSPAGA di Balai RW 3 Kelurahan Manukan Wetan sudah berjalan dengan sangat baik. Mahasiswa berkontribusi dalam mempermudah akses masyarakat terhadap layanan edukasi, konseling, konsultasi, dan pendampingan keluarga secara gratis. Berbagai kegiatan seperti kelas parenting, sosialisasi, serta program Puspaga Goes to School dan Goes to Community

telah dilaksanakan untuk meningkatkan pemahaman dan kepedulian masyarakat terhadap ketahanan keluarga.

Meski demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan program, antara lain rendahnya partisipasi warga yang dipengaruhi oleh rasa malu, kesibukan, serta keterbatasan ruang layanan yang masih digunakan bersama untuk kegiatan lain. Secara umum, peran mahasiswa telah membantu mendekatkan layanan PUSPAGA kepada masyarakat, namun peningkatan fasilitas dan dukungan lebih lanjut masih diperlukan agar layanan dapat berjalan secara lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, O., Vestikowati, E., & Anwar, A. N. R. (2022). *Optimalisasi Penggunaan Sistem Informasi Desa Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Pemerintah Desa Cimanggu Kecamatan Langkaplancar Kabupaten Pangandaran*. 3611–3619.
- Ardito, M. M. R., & Puspaningtyas, A. (2023). Efektivitas Program Puspaga dalam Meningkatkan Kehidupan dan Ketahanan Keluarga di Tingkat Balai RW. *Jurnal Media Administrasi*, 8(2), 53–60. <https://doi.org/10.56444/jma.v8i2.1173>
- Bahar, M. A., & Wahyudi, K. E. (2024). Optimalisasi One Stop Service Pusat Pembelajaran Keluarga Balai RW Di Lingkungan Kelurahan Kutisari. *Journal Publicuho*, 7(1), 89–99. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i1.320>
- Febriana, R. I., Pramudiana, I. D., & Widyawati. (2024). Evaluasi Program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) dalam Penanganan Anak Putus Sekolah di Kecamatan Wiyung. *Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 9(1), 37–46.
- Isfuliah, L., Nasichah, Farhanah, K., & Febrianti, F. (2024). Peran Layanan Konseling Pusat Pembelajar Keluarga (PUSPAGA) Dalam Mencegah Kekerasan Anak Usia Dini. *Jurnal Bintang Pendidikan Indonesia (JUBPI)*, 2(1), 199–211. <https://doi.org/10.55606/jubpi.v2i1.2502>
- Miracle, A. S., & Muljanto, M. A. (2024). Efektivitas Kebijakan Program Puspaga Sebagai Unit Layanan Bagi Keluarga di Balai RW 03 Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli (JSH)*, 7(1), 132–143.
- Ngaisah, S., & Kurniawan, B. A. (2024). Upaya Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Program Ketahanan Dan Pembelajaran Keluarga. *Journal Of Social Science Research*, 4(1), 9146–9155.
- Nurmasari, Y., Prameswari, D. M., Palupi, A. R., Wulandari, A., & Arif, L. (2025). Implementation Of Family Learning Center Program Service In Penjaringan Sari Village RW 04 Surabaya City. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 23(2), 194–207.
- Putra, D. W., & Radjikan. (2023). Peran Program Puspaga Dalam Upaya Pencegahan Kekerasan Terhadap Anak di Wilayah Kelurahan Made, Kecamatan Sambikerep,

- Kota Surabaya, Jawa Timur Indonesia. *JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA*, 1(4), 65–75. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v1i4.719>
- Sa'idah, M., & Wahyudi, K. E. (2023). Peremberdayaan Masyarakat Melalui Program Puspaga Balai RW Di Kelurahan Gayungan Kota Surabaya. *PREDIKSI : Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 22(3), 275–286. <https://doi.org/10.31293/pd.v22i3.7517>
- Salshabila, A. N., & Wahyudi, E. (2023). Peran Mahasiswa Sebagai Fasilitator Puspaga Dalam Upaya Mendekatkan Pelayanan Publik Di Balai RW Kelurahan Perak Barat Surabaya. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(6), 29–35. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i6.2280>
- Suryani, F., & Pertiwi, T. K. (2025). Penerapan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) sebagai Penyedia Layanan Kesehatan Mental Masyarakat Kota Surabaya. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 6(2), 1668–1673.
- Syahputri, F. B., & Casiavera. (2022). Peran Puspaga Dalam Pencegahan Kekerasan Pada Anak. *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga Dan Pendidikan)*, 9(2), 177–187. <https://doi.org/10.21009/jkkp.092.05>
- Tribuana, A. A., & Arundinasari, I. (2024). Implementasi Program Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Guna Membentuk Ketahanan Keluarga di Kelurahan Rungkut Kidul Surabaya. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 3768–3780.
- Zahroh, P. A., & Reviandani, O. (2024). Peran Fasilitator Puspaga Dalam Pencegahan Kekerasan (Bullying) Melalui Sosialisasi Edukasi “Puspaga Goes To School.” *Journal Publicubo*, 7(1), 65–75. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i1.316>