URGENSI OPTIMALISASI BRANDING LAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI KELUARGA DALAM PELAYANAN PUBLIK

Selasa, 10 Juni 2025 - kepbabel

Oleh: Muhammad Defrianto - Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

DILANSIR dari pada Sistem Informasi Online Perlindungan Perempuan dan Anak milik Kementerian Pemberdayaan dan Perlindungan Anak, tercatat sebanyak 8.831 ribu kasus kekerasan pada keluarga di Indonesia selama tahun 2025 berjalan. Bahkan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, tawuran bersenjata tajam antar-remaja SMP marak terjadi di berbagai daerah pada tahun 2024 silam.

Konflik-konflik sosial ini tak jarang disebabkan oleh permasalahan yang terjadi pada lingkup keluarga. Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) pada tahun 2024 mengidentifikasi sebanyak 1.097 kasus anak yang menjadi korban pengasuhan bermasalah, korban pemenuhan hak anak dan korban perebutan hak asuh.

Berbicara mengenai konflik keluarga, salah satu hal yang keluarga butuhkan barangkali adalah dukungan morel berupa penyuluhan atau konsultasi terkait langkah yang dapat diupayakan untuk mengatasi konflik keluarga. Sebenarnya sudah cukup banyak layanan konseling bagi keluarga yang tersedia, namun faktanya masih banyak keluarga yang tidak mengetahui layanan tersebut. Jangankan mengakses layanannya, tahu layanannya pun sepertinya tidak.

Entitas keluarga dalam tumbuh kembang perilaku anak

Keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri atas suami istri, atau suami istri dan anaknya, atau ayah dan anaknya, atau ibu dan anaknya, atau keluarga sedarah dalam garis lurus ke atas atau ke bawah sampai dengan derajat ketiga. Dosen Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen Institut Pertanian Bogor, Herien Puspitawati, dalam bukunya yang berjudul Ekologi Keluarga menjelaskan bahwa keluarga merupakan salah satu lembaga sosial yang saling bergantung satu sama lain sehingga salah satu fungsi utama keluarga adalah sebagai perantara masyarakat luas.

Sebagai unit terkecil dalam struktur sosial, keluarga memiliki peranan yang sangat penting. Tidak hanya dalam menjaga stabilitas kehidupan sosial bermasyarakat, tetapi juga berpengaruh besar terhadap tumbuh kembang anak. Karena itulah, pola pengasuhan anak dalam keluarga memiliki pengaruh langsung terhadap kepribadian dan kehidupan bersosial anak di lingkungan masyarakat.

Terkhusus pada perkembangan perilaku anak-anak menjelang remaja, keluarga sebagai suatu entitas lagi-lagi memiliki peranan yang sangat krusial. Tumbuh kembang anak pada masa remaja harus benar-benar diberikan pendidikan dan perhatian secara khusus. Tidak bisa sepenuhnya dilepas dalam pendidikan formal.

Orang tua memegang tanggung jawab penuh atas pendidikan dan perhatian kepada anak. Bahkan kalau merujuk pada Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, orang tua berkewajiban dan bertanggung jawab untuk a. mengasuh, memelihara, mendidik, dan melindungi Anak; b. menumbuhkembangkan anak sesuai dengan kemampuan, bakat, dan minatnya; c.

mencegah terjadinya perkawinan pada usia anak; dan d. memberikan pendidikan karakter dan penanaman nilai budi pekerti pada anak. Bahkan dalam kondisi di mana orang tua tidak mampu, atau tidak diketahui keberadaanya, kewajiban dan tanggung jawab tersebut dapat beralih kepada keluarganya.

Melihat betapa besarnya kewajiban dan tanggung jawab orang tua/keluarga tersebut, sudah sepatutnya keluarga memiliki kemampuan dan pemahaman yang baik tentang peran dan fungsi keluarga. Edukasi, sosialisasi, atau layanan konseling kepada keluarga dirasa sangat dibutuhkan, agar keluarga dapat berperan maksimal dalam mencegah kenakalan remaja. Lalu apa saja sebenarnya layanan publik yang telah disiapkan kepada keluarga? Berikut ulasannya.

Layanan penyuluhan dan konsultasi keluarga dan urgensinya

Sejatinya, keluarga tidak akan lepas sebagai bagian dari identitas suatu individu. Anggota keluarga yang memiliki peranan sosial masing-masing akan selalu bertindak sebagai pemeran utama dalam interaksi sosial yang terjadi dalam ruang publik. Termasuk dalam lingkup pelayanan publik, keluarga sebagai unit dari publik itu sendiri memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Sebagai upaya penanganan konflik keluarga dan mencegah terjadinya kenakalan remaja, mungkin saja keluarga dapat mengatasinya dengan memanfaatkan pelayanan penyuluhan dan konsultasi yang diberikan oleh beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik saat ini.

Perlu diketahui bahwa sesuai dengan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyuluhan kepada masyarakat dan layanan konsultasi termasuk dalam pelayanan publik. Dalam perjalanan membangun keluarga, setiap orang akan menggunakan layanan yang disediakan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Sebenarnya cukup banyak instansi yang telah memberikan layanan penyuluhan ataupun konsultasi kepada keluarga seperti layanan konseling yang diberikan oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), Layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) yang diberikan oleh Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, layanan konsultasi dan mediasi yang diberikan Badan Pembinaan Penasehatan dan Pelestarian Perkawinan (BP4) dan masih banyak lagi layanan penyuluhan lainnya.

Banyak pertimbangan mengapa layanan di atas tersebut dibutuhkan. Beberapa alasannya seperti pertama dapat membantu mengatasi masalah (konflik, krisis, dan psikologis) yang ada pada keluarga. Kedua, dapat meningkatkan kualitas hidup keluarga karena telah diberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik.

Ketiga, membantu membangun hubungan yang harmonis dengan menciptakan lingkungan keluarga yang lebih suportif dan penuh kasih sayang. Keempat, mengembangkan potensi individu dan keluarga untuk mencapai tujuan bersama. Kelima, meningkatkan ketahanan keluarga untuk mampu menghadapi tantangan kehidupan dengan lebih baik. Keenam, mencegah perceraian dengan memberikan solusi dan dukungan untuk mengatasi masalah pernikahan. Dan ketujuh, memfasilitasi perencanaan keluarga dengan baik.

Optimalisasi branding layanan penyuluhan dan konsultasi

Keberadaan layanan publik yang berfokus pada pembangunan keluarga ini patut diapresiasi karena dalam menjalankan perannya, keluarga mungkin memerlukan dukungan eksternal. Dukungan layanan yang disediakan untuk keluarga seharusnya dapat dimanfaatkan oleh keluarga sebagaimana mestinya mengingat setiap keluarga berhak atas pelayanan yang sesuai standar. Hal ini sudah terjamin karena berdasarkan Pasal 15 dan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, keluarga berhak atas pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan

penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun, eksistensi dari layanan publik yang berfokus pada konseling keluarga seperti program PUSPAGA dan Konsultasi Keluarga BP4 ini juga tak jarang mengantarkan masyarakat pada banyak tanda tanya. Apakah layanan ini baru? Bagaimana cara masyarakat mengaksesnya? Apakah terbuka untuk semua keluarga? Di mana saja layanan ini dapat diakses? Dan sebagainya.

Pertanyaan serupa juga dapat dilontarkan pada layanan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN). Sebagai contoh, bersumber dari BKKBN Bangka Belitung melalui Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terekam sebanyak 174 remaja menerima layanan penyuluhan kesehatan, penyuluhan keluarga berencana dan penyuluhan keterampilan hidup di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tahun 2024. Meskipun dari angka penerima terlihat belum berjalan begitu optimal untuk masing-masing layanan penyuluhan, pelaksanaan kegiatan tersebut rasanya memang tidak diketahui oleh banyak orang, terutama remaja yang menjadi target utama penyuluhan.

Program nasional pemerintah seperti yang sudah disebutkan sebelumnya secara konsep seharusnya dilaksanakan hingga tingkat daerah di seluruh Indonesia. Akan tetapi, tidak ada jaminan apakah program ini sudah diimplementasikan di seluruh daerah sebagaimana mestinya. Tidak optimalnya pelaksanaan program-program ini menuntun pada beberapa kemungkinan penyebab. Pertama, program layanan untuk keluarga memang belum dilakukan secara merata di tingkat daerah. Keterbatasan anggaran, keterbatasan sarana prasarana atau ketidaktersediaan sumber daya manusia yang sesuai dengan kompetensi layanan dapat menjadi alasan mengapa suatu daerah belum menyediakan layanan tersebut.

Selanjutnya, jika layanan pada keluarga sudah dilaksanakan pada tingkat daerah namun masih belum diketahui banyak oleh masyarakat, dapat diasumsikan branding atau citra dari layanan tersebut belum cukup baik. Saat telah terbentuk, layanan yang diperuntukkan bagi keluarga ini barangkali dapat diperkenalkan melalui berbagai kanal yang dimiliki instansi guna menjangkau setiap lapisan masyarakat.

Faktor lain yang mungkin dapat mendorong layanan ini tidak maksimal adalah keengganan masyarakat untuk menggunakan layanan. Adanya rasa takut dan ragu untuk menggunakan layanan konseling keluarga seperti PUSPAGA ataupun Konsultasi BP4 dapat saja terjadi karena dirasa konflik keluarga adalah persoalan tabu dan merupakan privasi keluarga.

Sehubungan dengan hal tersebut, langkah seperti apa yang dapat ditempuh dalam optimalisasi branding layanan konseling untuk keluarga? Pemerintah sebagai pembuat kebijakan dapat memberikan atensi khusus untuk menciptakan program-program holistik yang berfokus pada pembangunan kualitas keluarga.

Kemudian baik pada level pusat atau daerah, para pemangku kepentingan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program layanan untuk keluarga dapat duduk bersama memetakan faktor apa saja yang menjadi penghambat serta merumuskan berbagai kemungkinan alternatif solusi untuk mengatasi hambatan tersebut. Peran aktif dari pihak-pihak yang terlibat sangat dibutuhkan agar layanan yang diberikan dapat dipastikan kualitasnya. Di era saat ini, integrasi peran antarpemangku kepentingan secara signifikan dibutuhkan dalam meningkatkan branding atau citra dari layanan publik untuk keluarga.

Kegiatan layanan penyuluhan, konseling, dan edukasi dapat dilakukan dengan melibatkan perangkat teknis dan nonteknis. Pemerintah pusat ataupun daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat menggiatkan sosialisasi secara aktif pada seluruh lapisan masyarakat, membentuk jejaring komunitas, memaksimalkan layanan secara digital dan memperkuat kolaborasi intersektoral.

Besar harapan agar semua pihak sadar secara penuh bahwa layanan konseling keluarga tercipta untuk memperkokoh kualitas keluarga. Karena keluarga yang kuat, melahirkan generasi yang hebat. (*)