

Implementasi Layanan Puspaga Kota Surabaya Dalam Pendampingan Psikoedukasi Untuk Mewujudkan Ketahanan Keluarga Di Tengah Arus Modernisasi

Dita Anggraini¹, Berliana Mustika Rani²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

E-mail: 23041010045@student.upnjatim.ac.id¹, berliana.rani.fisip@upnjatim.ac.id²

Article History:

Received: 15 Juni 2026

Revised: 24 Juni 2026

Accepted: 30 Juni 2026

Keywords: PUSPAGA of Surabaya City, Psychoeducation, Modernization.

Abstract: *Modernization presents challenges to family harmony, parenting patterns, and intergenerational communication, which can potentially lead to dysfunction in family dynamics. To address this, the Surabaya City Government has established the Family Learning Center (PUSPAGA) as a preventive service providing consultation, education, and mentoring. This article describes the implementation of PUSPAGA using a descriptive qualitative approach, based on literature studies and the author's field observations. Through services such as family counseling, parenting classes, pre-marital classes, and socialization programs, PUSPAGA provides effective psychoeducation in helping parents understand positive parenting, strengthening family communication, and preventing potential household conflicts.*

PENDAHULUAN

Arus modernisasi yang ada di masyarakat global saat ini membawa transformasi signifikan dalam struktur dan dinamika kehidupan keluarga, yang sering kali menghadirkan tantangan kompleks bagi ketahanan keluarga. Di tengah kemajuan teknologi informasi yang pesat dan pergeseran nilai-nilai sosial, keluarga tidak lagi sekadar menghadapi persoalan ekonomi, tetapi juga tekanan psikologis dan sosial yang dapat merenggangkan hubungan antaranggota keluarga. Modernisasi memicu perubahan pola komunikasi, di mana interaksi tatap muka mulai tergeser oleh dunia digital, yang jika tidak dikelola dengan bijak, dapat menimbulkan alienasi sosial di dalam rumah tangga sendiri. Selain itu, tuntutan hidup yang semakin tinggi di wilayah perkotaan seperti Kota Surabaya sering kali menyebabkan ketidakseimbangan antara waktu bekerja dan waktu berkualitas bersama keluarga (Nur et al., 2025).

Pemerintah menyadari bahwa pembangunan nasional tidak dapat hanya bertumpu pada pembangunan fisik semata, melainkan harus berakar pada pembangunan kualitas manusia melalui penguatan unit terkecil masyarakat, yaitu keluarga. Hal ini secara tegas diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga. Dalam aturan tersebut, ditegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab dalam menetapkan kebijakan dan program jangka menengah serta panjang untuk memajukan kualitas keluarga. Sebagai turunan dari komitmen tersebut, Pemerintah Kota Surabaya menghadirkan layanan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) sebagai bentuk intervensi preventif. Layanan ini dirancang sebagai *one-stop service* atau layanan satu pintu yang holistik integratif berbasis hak anak untuk meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga sejahtera. Melalui PUSPAGA, pemerintah berupaya hadir lebih dekat dengan masyarakat hingga

ke level akar rumput melalui layanan Puspaga Balai RW, guna memberikan akses informasi, konsultasi, dan konseling bagi orang tua dan anak (Taufiq Ramadhan, 2022)

Pendampingan psikoedukasi menjadi langkah utama dalam layanan PUSPAGA Kota Surabaya untuk menjawab tantangan modernisasi. Berdasarkan operasionalnya, PUSPAGA tidak hanya menyediakan tempat pengaduan, tetapi juga melibatkan berbagai fasilitator profesional seperti psikolog *volunteer*, konselor psikolog dari DP3APPKB Kota Surabaya, hingga relawan di tingkat lokal. Psikoedukasi yang diberikan mencakup “*Parenting Class*” yang dilaksanakan secara rutin serta layanan konseling gratis bagi keluarga yang membutuhkan pendampingan psikologis dan psikososial. Melalui pendekatan ini, PUSPAGA berusaha membekali keluarga dengan pengetahuan dan keterampilan pengasuhan yang relevan dengan tantangan zaman, sehingga setiap keluarga memiliki daya tahan atau resiliensi dalam menghadapi permasalahan sosial yang diakibatkan oleh arus modernisasi. Keberadaan layanan di setiap Balai RW bertujuan untuk mengatasi hambatan geografis dan birokrasi, sehingga layanan bantuan psikologis tersedia secara inklusif di wilayah pemukiman warga.

Meskipun penguatan peran keluarga menjadi tumpuan utama dalam aspek preventif, sistem yang dibangun tetap menyediakan jalur penanganan bagi kasus yang memerlukan intervensi lebih serius. Untuk situasi kritis, fokus layanan diarahkan pada Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (PPTP2A) di tingkat kota serta Pusat Krisis Berbasis Masyarakat (PKBM) di tingkat kecamatan. Berada di bawah supervisi langsung DP3APPKB, kedua lembaga ini menjamin tersedianya layanan intensif bagi korban kekerasan atau ancaman keselamatan lainnya. Dengan demikian, mekanisme perlindungan di Surabaya bekerja secara simultan dan komprehensif di mana upaya preventif melalui PUSPAGA berjalan beriringan dengan kesiapan penanganan krisis oleh PPTP2A dan PKBM. Keseluruhan layanan PUSPAGA merepresentasikan dedikasi Kota Surabaya sebagai kota layak anak yang berkomitmen pada kesetaraan gender dan penghapusan segala bentuk kekerasan demi terwujudnya ketahanan keluarga yang berkelanjutan.

Implementasi berbagai layanan pendampingan di PUSPAGA pada dasarnya menggarisbawahi bahwa perlindungan anak bukanlah beban tunggal pemerintah, melainkan sebuah tanggung jawab yang melibatkan sinergi seluruh komponen masyarakat. Melalui penguatan kapasitas keluarga, diharapkan setiap anak dapat memperoleh hak-hak dasarnya secara utuh, mulai dari hak untuk berpartisipasi dalam kehidupan sosial hingga jaminan perlakuan yang adil tanpa adanya diskriminasi. Dalam hal ini, lingkungan keluarga menempati posisi sebagai fondasi paling penting bagi pertumbuhan generasi yang tangguh secara fisik, mental, maupun emosional. Keberhasilan implementasi layanan ini pada akhirnya bergantung pada sejauh mana pola pendampingan psikoedukasi mampu mengintegrasikan peran negara dengan kekuatan ketahanan keluarga untuk menciptakan ruang tumbuh yang aman dan kondusif bagi masa depan generasi bangsa (Duta Ramadhan, 2025).

Untuk memperkuat pemahaman tentang implementasi kebijakan layanan PUSPAGA di tingkat lokal, penelitian relevan yang dapat dijadikan rujukan adalah studi kasus berjudul “Implementasi Kebijakan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Al Inayah Kabupaten Tangerang (Studi Kasus)” oleh (Khakhimah, 2023). Penelitian ini menganalisis implementasi PUSPAGA di Kabupaten Tangerang menggunakan model Van Meter dan Van Horn, yang mencakup enam aspek utama yaitu tujuan dan standar kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik organisasi pelaksana, sikap para pelaksana, serta lingkungan sosial, politik, dan ekonomi. Temuan utama menunjukkan bahwa meskipun tujuan kebijakan jelas dan tercapai melalui peningkatan jumlah klien (dari 17 orang pada 2021 menjadi 43 orang pada 2022), implementasi masih menghadapi kendala signifikan, terutama pada aspek sumber daya manusia (kurangnya psikolog dan pelatihan penanganan kasus) serta komunikasi antar organisasi yang

.....

hanya bersifat selintas.

Dengan demikian, tantangan modernisasi terhadap ketahanan keluarga di Kota Surabaya, yang ditandai oleh pergeseran pola komunikasi dan ketidakseimbangan waktu keluarga, menuntut intervensi preventif melalui layanan PUSPAGA sebagai layanan psikoedukasi holistik. Meskipun program ini telah menunjukkan potensi dalam membangun resiliensi keluarga melalui pendampingan di Balai RW, kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan komunikasi antar organisasi sebagaimana terungkap dalam studi kasus di Tangerang masih perlu diatasi untuk memastikan efektivitasnya. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam dampak pendampingan psikoedukasi PUSPAGA terhadap ketahanan keluarga, dengan harapan dapat menghasilkan rekomendasi strategis yang mendorong sinergi antara pemerintah, masyarakat, dan fasilitator profesional untuk menciptakan lingkungan keluarga yang lebih tangguh di era modernisasi.

METODE PENELITIAN

Keberhasilan kajian kualitatif deskriptif ini sangat ditentukan oleh kualitas data yang dikumpulkan sebagai basis analisis. Penulis menerapkan teknik observasi lapangan secara langsung guna memperoleh wawasan primer mengenai dinamika situasional dan interaksi nyata yang terjadi dalam implementasi layanan PUSPAGA. Proses pengamatan ini memungkinkan penulis untuk menangkap fenomena secara naturalistik dan memahami konteks sosial yang melingkupinya secara lebih mendalam. Untuk memperkuat validitas temuan, pengamatan empiris tersebut dikolaborasikan dengan studi literatur yang mendalam terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Penelaahan literatur berfungsi sebagai petunjuk teoretis untuk membedah temuan lapangan serta memberikan perspektif akademis yang lebih luas terhadap tantangan keluarga di era modernisasi. Dengan demikian, data yang diperoleh memiliki kedalaman analitis yang memadai untuk menghasilkan simpulan yang kredibel, objektif, dan aplikatif bagi pengembangan kebijakan sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi layanan PUSPAGA Kota Surabaya melalui pendampingan psikoedukasi untuk mewujudkan ketahanan keluarga di tengah arus modernisasi dapat dibedah melalui tiga indikator utama dari teori Charles O. Jones (dalam (Alexandri & Halimah, 2021) sebagai berikut:

Organisasi (*Organization*)

Indikator organisasi Charles O. Jones (dalam (Patrisya et al., n.d, 2022) merupakan fondasi struktural yang melibatkan perancangan dan penyiapan seluruh kerangka kelembagaan, sumber daya, serta mekanisme administratif yang diperlukan untuk menjalankan sebuah kebijakan. Dalam konteks layanan PUSPAGA Kota Surabaya, indikator ini diwujudkan melalui pembentukan unit layanan resmi di bawah Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB). Pemerintah Kota Surabaya secara sistematis menyusun struktur organisasi yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan layanan psikoedukasi, mulai dari tingkat kota hingga unit terkecil di masyarakat, yaitu Rukun Warga (RW). Organisasi ini melibatkan alokasi sumber daya manusia spesialis, seperti psikolog klinis, konselor keluarga, dan fasilitator komunitas yang direkrut dan dilatih untuk menangani kompleksitas permasalahan keluarga modern. Selain aspek SDM, indikator ini juga mencakup penyediaan sarana prasarana fisik yang representatif, seperti pusat layanan komunitas, serta penganggaran yang memadai untuk operasional program, termasuk pengadaan materi edukasi seperti buku panduan dan modul interaktif.

Implementasi program PUSPAGA sangat bergantung pada kekokohan tahap organisasi ini. Dengan struktur yang jelas, program PUSPAGA Kota Surabaya berhasil menjangkau ribuan keluarga di wilayah perkotaan maupun kelurahan melalui jaringan fasilitator yang tersebar. Dampak positif yang lahir dari organisasi yang baik adalah terciptanya akses layanan yang terstruktur dan dapat diprediksi oleh masyarakat, yang menjadi dasar awal bagi penguatan ketahanan keluarga. Keluarga mengetahui ke mana harus meminta bantuan, sehingga mengurangi kebingungan dan keterlambatan penanganan masalah. Namun, tantangan berat muncul dalam ketidakseimbangan antara jumlah tenaga ahli tersertifikasi dan luasnya wilayah cakupan. Kota Surabaya yang memiliki area geografis yang luas dan padat penduduk membutuhkan distribusi fasilitator yang merata. Kenyataan menunjukkan bahwa wilayah pinggiran atau pedesaan seringkali mendapatkan frekuensi kunjungan dan pendampingan yang lebih rendah dibandingkan wilayah pusat kota. Kesenjangan ini mengakibatkan ketimpangan akses terhadap layanan psikoedukasi, yang berpotensi melemahkan dampak program secara keseluruhan dan membiarkan sebagian keluarga rentan tanpa dukungan yang memadai (Annisa Shalsabila Miracle, 2024).

Interpretasi (*Interpretation*)

Lalu, indikator kedua yakni interpretasi merupakan proses kritis di mana tujuan dan visi abstrak dari suatu kebijakan diterjemahkan menjadi pedoman, prosedur, dan instruksi yang konkret, dapat dipahami, dan dapat dilaksanakan oleh semua aktor di lapangan. Bagi layanan PUSPAGA Kota Surabaya, tahap ini melibatkan kerja intelektual dan sosial untuk mengubah mandat kebijakan “ketahanan keluarga” menjadi kurikulum psikoedukasi, modul bimbingan orang tua (*parenting*), dan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang relevan dengan konteks lokal. Para perancang program dan fasilitator senior berperan sebagai “penerjemah” yang harus memastikan bahwa materi-materi tersebut responsif terhadap dinamika sosial masyarakat Surabaya, seperti tantangan pengasuhan di era digital, tekanan ekonomi perkotaan, dan konflik antargenerasi. Proses interpretasi ini juga mencakup pelatihan berjenjang kepada fasilitator lapangan untuk menyelaraskan persepsi dan metode penyampaian, sehingga pesan tentang komunikasi efektif, manajemen stres, dan resolusi konflik disampaikan secara konsisten dan akurat kepada semua keluarga sasaran. (Natasya & Hidayat, 2024).

Keberhasilan interpretasi terlihat dari layanan atau program yang tidak kaku dan mampu beradaptasi, misalnya dengan mengintegrasikan topik spesifik seperti dampak media sosial pada anak ke dalam modul *parenting*. Dampak positifnya, keluarga menerima pengetahuan yang tidak hanya teoritis tetapi juga praktis dan kontekstual, yang meningkatkan relevansi program dalam kehidupan mereka sehari-hari. Hal ini mendorong perubahan perilaku yang lebih sustainabel, seperti pola komunikasi yang lebih empatik dan pengelolaan emosi yang lebih baik, yang pada gilirannya memperkuat fondasi ketahanan keluarga. Namun, hambatan terbesar pada tahap ini adalah resistensi kultural dan stigma sosial yang mengakar. Terdapat kesenjangan interpretasi yang lebar antara para perancang program dan sebagian masyarakat sasaran. Di satu sisi, program menginterpretasikan masalah keluarga sebagai hal yang wajar dan membutuhkan bantuan profesional. Di sisi lain, sebagian masyarakat masih menginterpretasikan masalah keluarga seperti kekerasan domestik atau gangguan psikologis sebagai “aib” yang harus ditutup-tutupi. Interpretasi masyarakat yang demikian menciptakan stigma kuat terhadap layanan konseling, menyebabkan banyak keluarga yang paling membutuhkan justru menghindari program. Tantangan ini menunjukkan bahwa keberhasilan interpretasi kebijakan tidak hanya pada tingkat pelaksana, tetapi juga sangat bergantung pada keberhasilan “memengaruhi” interpretasi yang sudah ada di dalam masyarakat (Sasmita, 2022).

Aplikasi (Application)

Kemudian, terdapat indikator aplikasi yaitu titik pelaksanaan nyata di mana semua rencana, struktur, dan pedoman dioperasionalkan melalui interaksi langsung antara pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran. Pada layanan PUSPAGA, tahap aplikasi adalah momen ketika fasilitator bertemu dengan keluarga, baik secara tatap muka di pusat layanan, rumah keluarga, maupun melalui platform daring. Kegiatan pada tahap ini sangat beragam, mulai dari sesi konseling individu yang bersifat privat, diskusi kelompok terfokus (*focus group discussion*), simulasi permainan peran (*role-play*), pelatihan keterampilan pengasuhan, hingga penyebaran konten edukasi melalui media sosial dan grup *WhatsApp*. Kualitas aplikasi sangat ditentukan oleh kemampuan fasilitator dalam membangun hubungan saling percaya (*rapport*), berkomunikasi dengan empati, dan memberikan solusi yang praktis dan sesuai dengan kondisi spesifik setiap keluarga. Tahap ini juga melibatkan pemantauan dan penyesuaian terus-menerus berdasarkan umpan balik dari peserta (Salsyabilla, 2024).

Implementasi aplikasi yang intensif dan berkualitas telah menghasilkan dampak yang paling terlihat dan terukur terhadap ketahanan keluarga. Keluarga-keluarga peserta melaporkan peningkatan signifikan dalam kualitas komunikasi antaranggota, penurunan frekuensi konflik, serta peningkatan kemampuan bersama dalam menghadapi tekanan hidup, seperti krisis ekonomi atau masalah kesehatan. Program ini berhasil menciptakan ruang aman bagi keluarga untuk berefleksi dan belajar, yang pada akhirnya memperkuat ikatan emosional dan resiliensi kolektif. Namun, tantangan utama dalam aplikasi adalah menjaga kontinuitas partisipasi dan mengatasi kendala logistik. Banyak keluarga, terutama dari kalangan ekonomi menengah ke bawah yang harus bekerja pada hari kerja, menemui kesulitan untuk menghadiri jadwal kelas parenting atau konseling yang biasanya diadakan pada hari Senin hingga Kamis. Hal ini menyebabkan tingkat kehadiran yang fluktuatif dan mengurangi efektivitas proses pembelajaran yang bersifat kumulatif dan berkelanjutan. Selain itu, meskipun teknologi daring telah digunakan untuk memperluas jangkauan, tidak semua keluarga memiliki akses atau literasi digital yang memadai, sehingga berisiko menciptakan eksklusivitas baru. Tantangan ini menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi tidak hanya bergantung pada keterampilan fasilitator, tetapi juga pada kemampuan program untuk berinovasi dalam model penyampaian layanan yang fleksibel dan inklusif.

Analisis melalui teori Charles O. Jones mengungkap bahwa ketahanan keluarga yang dibangun melalui Program PUSPAGA Kota Surabaya adalah hasil dari sebuah proses berjenjang yang saling terkait. *Organization* yang kuat menciptakan saluran dan sumber daya, *Interpretation* yang tepat memastikan saluran itu diisi dengan konten yang relevan, dan *Application* yang efektif memastikan konten itu sampai dan diserap oleh sasaran. Namun, setiap tahap juga menghadapi tantangan spesifik yang, jika tidak diatasi, dapat melemahkan seluruh rantai implementasi. Oleh karena itu, strategi keberlanjutan program harus bersifat holistik, dengan memperkuat kapasitas kelembagaan (mengatasi kesenjangan SDM), melakukan kampanye komunikasi perubahan sosial (mengikis stigma), dan merancang model layanan yang lebih fleksibel (meningkatkan partisipasi), sehingga ketahanan keluarga yang dihasilkan dapat benar-benar inklusif dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan masyarakat Kota Surabaya (Nur Susilawati, 2023).

KESIMPULAN

Implementasi layanan PUSPAGA di Kota Surabaya menunjukkan komitmen kuat pemerintah daerah dalam memperkuat ketahanan keluarga menghadapi tantangan modernisasi. Dengan sebaran di sekitar 200-an Balai RW, PUSPAGA telah berhasil menjalankan peran sebagai pusat psikoedukasi yang inklusif dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas. Melalui integrasi

berbagai kanal layanan, mulai dari konseling tatap muka dan daring hingga sosialisasi berbasis komunitas dan digital program ini terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran orang tua mengenai pengasuhan positif dan pemenuhan hak anak secara gratis dan profesional.

Namun, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki guna memaksimalkan dampak layanan ini di masa depan, sebagai berikut:

- 1) Perlu adanya penguatan pada standarisasi kompetensi seluruh elemen fasilitator, terutama relawan di tingkat RW seperti Satgas PPA dan Kader KSH. Inovasi yang dibutuhkan adalah sistem pelatihan rutin yang lebih terstruktur (berkelanjutan) agar kualitas pendampingan psikoedukasi memiliki standar yang sama di seluruh wilayah Surabaya, tidak hanya bertumpu pada psikolog profesional di pusat.
- 2) Masih terdapat tantangan dalam menerjemahkan materi edukasi yang bersifat teoritis menjadi konten yang lebih aplikatif bagi masyarakat modern. Inovasi yang diperlukan adalah pengembangan konten digital yang lebih kreatif dan interaktif di media sosial guna menjangkau generasi orang tua muda (*millennial & gen-z*) agar pesan mengenai ketahanan keluarga lebih mudah dipahami dan dipraktikkan dalam kehidupan sehari-hari.
- 3) Dalam hal pelaksanaan teknis, optimalisasi infrastruktur untuk konseling daring perlu terus diperbaiki guna menjamin stabilitas dan privasi pengguna. Selain itu, diperlukan perluasan jangkauan seminar atau workshop ke sekolah-sekolah dan kampung-kampung di wilayah yang memiliki tingkat kerentanan sosial tinggi, guna memastikan aplikasi kebijakan ini merata dan tepat sasaran.

DAFTAR REFERENSI

- Alexandri, M. B., & Halimah, M. (2021). *Implementasi Kebijakan Perencanaan Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah Di Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung*. 4(1), 13–22.
- Annisa Shalsabila Miracle, M. A. M. (2024). *Efektivitas Kebijakan Program Puspaga Sebagai Unit Semolowaru Kota Surabaya*. 7.
- Duta Ramadhan, T. K. P. (2025). *Peran Puspaga Sebagai Penyedia Kelas Calon Pengantin (Catin) Untuk Kesiapan Pernikahan Di Kota Surabaya*. 6(1), 147–153.
- Khakhimah, N. (2023). *Implementasi Kebijakan Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Al Inayah Kabupaten Tangerang (Studi Kasus)*. 5(1), 53–76.
- Nur, N., Agisti, E., Islam, U., Sultan, N., & Hasanuddin, M. (2025). *Konseling Keluarga Sebagai Pilar Ketahanan Keluarga Di Era Digital : Menjawab Tantangan Dan Peluang*. 9, 20729–20736.
- Nur, N., & Susilawati, R. (2023). *Pondasi Ketahanan Keluarga Dalam Prespektif Islam Di Era Arus Globalisasi*. 15(2), 145–165.
- Patrisya, T., Kabupaten, A., Lebong, R., & Bengkulu, P. (2022). *Implementasi Kebijakan Dan Program Kerja Pemerintah Daerah Dalam Menanggulangi Dampak Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Rejang Lebong*.
- Salsyabilla, S. (2024). *Implementasi Program Puspaga (Pusat Pembelajaran Keluarga) Dalam Mengurangi Pernikahan Dini Di Kota Surabaya*.
- Sasmita, D. (2022). *Konseling Keluarga Dengan Pendekatan Family Therapy Pada Remaja Hamil Di Luar Nikah Di Lembaga Perlindungan Anak Indoensia Kabupaten Kendal*.
- Supriyanto, N. F., & Hidayat, E. (2024). *Penerapan Program Puspaga Dalam Mengurangi Kasus Kekerasan Dalam Rumah Tangga Di Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya*. 23, 102–107.
- Taufiq Ramadhan, N. D. (2022). *Efektivitas Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Dalam Pencegahan Kasus Kekerasan Pada Anak Di Tangerang Selatan*. 1(2), 109–119.