

APLIKASI TAHAPAN PERTOLONGAN DALAM PEKERJAAN SOSIAL DI RUMAH PERLINDUNGAN SOSIAL ANAK(Studi di Panti Sosial Asuhan Anak Darussa'adah Aceh Besar)

Oleh: Nurul Husna, Julianto Saleh, Nurul Husna

Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam (PMI) Fakultas Dakwah dan
Komunikasi UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh

ABSTRAK

Anak merupakan bagian dari masyarakat yang mempunyai hak untuk dilindungi, terutama anak yang membutuhkan perlindungan khusus. Banyak permasalahan anak yang membutuhkan perlindungan khusus seperti anak korban penelantaran, bayi terlantar, bayi yang dibuang, anak korban kekerasan fisik, pelecehan seksual, korban pemerkosaan dan anak korban perdagangan. Salah satu peran pemerintah untuk menangani permasalahan-permasalahan tersebut yaitu dengan mendirikan *shelter* atau rumah aman bagi anak-anak yang membutuhkannya. Rumah Perlindungan Sosial Anak merupakan salah satu tempat berlindung bagi anak yang membutuhkan perlindungan khusus. Melalui Rumah Perlindungan Sosial Anak, anak akan dibantu menyelesaikan permasalahannya dengan dukungan dari berbagai profesi diantaranya pekerja sosial, psikolog, pembimbing agama, dan perawat. Anak diberikan pelayanan mulai dari proses *engagement, intake, contract, assessment, planning, intervention, monitoring, evaluation*, sampai dengan proses *termination*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif yang memusatkan perhatiannya pada penemuan fakta-fakta sebagaimana keadaan yang sebenarnya terjadi, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu pelayanan yang diberikan oleh RPSA telah sesuai dengan tahapan pertolongan dalam pekerjaan sosial. Lembaga menggunakan tahapan-tahapan dalam pekerjaan sosial untuk menangani permasalahan pada klien. Banyak anak yang telah berfungsi sosial kembali setelah mendapat pelayanan di RPSA.

Kata Kunci: Aplikasi, Tahapan pertolongan, Pekerja Sosial.

ABSTRACT

Children are part of a community and have rights to be protected, particularly the children who have special needs. There are lot of children problems that need protection such as ignorance child, baby disposal, victim of violence, sexual abuse, rapes, and child trafficking. One of government role to overcome those problems is by establishing shelter or save house to the children who need it. Children Social Protection House is a place to ensconce to the children who need special protection. Through the house, the children will be helped to solve their problems that supported by various professionals such as social worker, psychologist, religious expert, and nurse. The children will be given services started from engagement, intake, contract, assessment, planning, intervention, monitoring, evaluation, until termination. This research is using qualitative method that focused on the fact found in the field and purposive sampling is used to select the respondent in order to gain the data in the field. The results of the research are RSA provided assistance and services in accordance with the assistance phases of social worker standard procedures. The institution is using phase by phase of social workers to handle client problem. Many children regain their social function after joining RPSA.

Key Words: *Application, Assistance Phase, Social Worker.*

1. PENDAHULUAN

Pekerjaan sosial merupakan suatu profesi yang bekerja sebagai *problem solver* atau seorang pemecah masalah. Pekerjaan sosial mempunyai misi pokok untuk mengatasi permasalahan sosial, baik itu permasalahan yang dialami oleh individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Masing-masing permasalahan berbeda cara penanganannya. Dalam menjalankan proses pertolongan, terdapat tahapan-tahapan yang dilakukan agar dalam menangani permasalahan sosial menjadi tepat sasaran. Menurut Miftachul Huda dalam bukunya yang berjudul *Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial Sebuah Pengantar*, dikatakan bahwa alur pokok praktik dalam pekerjaan sosial pada dasarnya meliputi *assessment, planning, termination dan evaluation*¹.

Pemerintah Aceh dan masyarakat Aceh memiliki cita-cita untuk menjaga masa depan bangsa, negara dan agama, serta memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak anak dan perlindungan anak. Oleh karena itu, pemerintah Aceh membentuk Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Perlindungan Anak. Qanun ini secara khusus ditujukan kepada anak-anak yang membutuhkan perlindungan khusus, termasuk anak dalam situasi darurat, yang berhadapan dengan hukum, dan korban eksploitasi, kekerasan, dan *trafficking*, serta anak-anak yang terabaikan dari pengasuhan keluarga.²

Perwujudan dalam pemberian perlindungan oleh pemerintah Aceh dilakukan melalui Panti Sosial Asuhan Anak Darussa'adah atau PSAA³ Darussa'adah. PSAA Darussa'adah merupakan salah satu Unit Perlindungan Terpadu di bawah Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Departemen

¹Miftachul Huda, *Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial sebuah Pengantar*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal. v.

²Pemerintah Aceh, *Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Perlindungan Anak*, (Banda Aceh: Unicef, 2009), hal. iv.

³PSAA adalah singkatan dari Panti Sosial Asuhan Anak, untuk selanjutnya peneliti menuliskan singkatan PSAA untuk menyebutkan Panti Sosial Asuhan Anak.

Sosial Republik Indonesia yang menangani berbagai permasalahan sosial yang dialami oleh anak dengan cara memberikan pelayanan dan rehabilitasi sosial kepada anak korban konflik, anak korban bencana alam gempa dan tsunami yang yatim, piatu, yatim dan piatu, anak putus sekolah, anak terlantar dan anak yang membutuhkan perlindungan khusus lainnya.

Panti Sosial Asuhan Anak Darussa'adah memiliki dua program pelayanan, yaitu program Panti Sosial Asuhan Anak atau PSAA dan program Rumah Perlindungan Sosial Anak atau yang disebut dengan RPSA⁴. PSAA adalah tempat untuk anak khususnya anak yatim dan anak terlantar yang bertujuan untuk menjamin terpenuhinya hak anak yang menunjang serta mengoptimalkan tumbuh kembang anak melalui pengasuhan agar si anak dapat berperilaku lebih baik dan layak mendapatkan pendidikan yang formal. RPSA adalah tempat atau *shelter* perlindungan bagi anak-anak korban kekerasan yang membutuhkan perlindungan khusus agar anak-anak terlindungi dari situasi dan lingkungan yang buruk baginya sehingga pada akhirnya dapat kembali ke situasi dan lingkungan yang normal.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada penemuan fakta-fakta sebagaimana keadaan sebenarnya.⁵

2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Panti Sosial Asuhan Anak Darussa'adah yang terletak di Gampong Tingkeum Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar Propinsi Aceh. Alasan penulis memilih lokasi ini sebagai objek penelitian penulis yaitu didasarkan atas banyaknya permasalahan sosial yang menimpa anak-anak, khususnya di Aceh yang perlu penanganan secara serius. Sehingga diperlukan lembaga yang berstandarisasi dan memiliki Sumber Daya Manusia yang profesional untuk memberikan perlindungan bagi anak-anak tersebut agar mereka dapat berfungsi sosial kembali.

2.2 Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan istilah subjek penelitian sebagai objek sasaran penelitian dan tidak menggunakan istilah populasi dan sampel karena tidak bertujuan untuk menggeneralisasikan hasil penelitian. Namun, untuk pemilihan subjek penelitian tetap menggunakan teknik seperti dalam pengambilan sampel yaitu teknik *purposive sampling* atau pengambilan sampel yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.⁶ Peneliti mengambil teknik *purposive sampling* karena untuk mengambil responden dilakukan suatu pengambilan sampel berdasarkan tujuan yang telah ditentukan oleh peneliti. Subjek penelitian yang dipilih untuk penelitian ini terdiri dari Kasubsi Rehabilitasi dan Perlindungan Sosial, dan staff-staff yang terdiri dari psikolog, pembimbing sosial, pembimbing agama, perawat dan sakti peksos.

2.3 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi yang digunakan adalah observasi partisipan dan non

⁴RPSA adalah singkatan dari Rumah Perlindungan Sosial Anak, untuk selanjutnya peneliti menuliskan singkatan RPSA untuk menyebutkan Rumah Perlindungan Sosial Anak.

⁵Hadari Nawawi dan Mimi Martini, *Penelitian Terapan*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005), hal. 73.

⁶Nana Syaodih Sukmadinata. *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hal.254.

partisipan. Peneliti hanya ikut berpartisipasi pada saat proses CC dan peneliti tidak ikut berpartisipasi pada saat proses penanganan kasus dikarenakan adanya prinsip kerahasiaan yang diterapkan oleh Rumah Perlindungan Sosial Anak untuk anak-anak yang membutuhkan perlindungan khusus. Sedangkan wawancara yang peneliti gunakan disini yaitu berupa wawancara yang sistematis dan berstruktur dimana peneliti membuat daftar pertanyaan sendiri secara terfokus mengenai permasalahan yang akan diteliti. Peneliti menggunakan alat-alat seperti *recorder*, kertas, bolpoin, dan alat-alat lainnya untuk merekam atau mencatat proses wawancara. Selanjutnya peneliti melakukan dokumentasi dalam proses pengumpulan data. Dokumen dalam penelitian ini meliputi foto, arsip, laporan dan catatan-catatan yang dianggap penting dan dapat membantu atau memperkuat proses penelitian.

3 PROSES PERTOLONGAN DALAM PEKERJAAN SOSIAL

Pekerjaan sosial merupakan salah satu profesi yang memberikan pelayanan atau pertolongan pada manusia atau *human helping or service profession*. Istilah menolong mengacu pada upaya memberikan bantuan kepada klien atau masyarakat untuk menghadapi, mengatasi dan memecahkan berbagai hal atau masalah seperti keberfungsian sosial, mewujudkan nilai dan aspirasi, menghadapi dan mengatasi rintangan dan tantangan, dan memecahkan permasalahan klien.

3.1 Pekerja Sosial

Menurut Edi Suharto, pekerjaan sosial adalah pekerjaan profesional yang menerima pelayanan kesejahteraan sosial, sedangkan kesejahteraan sosial itu sendiri adalah semua aktivitas intervensi sosial untuk meningkatkan keberfungsian sosial umat manusia. Pekerjaan sosial lebih berkaitan dengan profesi pekerjaan dan kesejahteraan sosial adalah ilmu yang membidangnya. Ini sama halnya seperti dokter dengan ilmu kedokteran, guru dengan pendidikan, psikolog dengan psikologi, dan seterusnya.⁷

3.2 Tahapan pertolongan

Tahapan pertolongan adalah melakukan proses menolong atau membantu melalui tahapan-tahapan. Tahapan pertolongan yang dimaksudkan di sini adalah tahapan yang ada di dalam pekerjaan sosial. Tahapan tersebut meliputi: *engagement*⁸(pelamaran) termasuk di dalamnya *intake*⁹(penerimaan awal) dan *contract*¹⁰, *assessment*¹¹(pengungkapan dan pemahaman masalah),

⁷Edi Suharto, dkk, *Pendidikan dan Praktik Pekerjaan Sosial di Indonesia dan Malaysia*, (Yogyakarta: Samudra Biru, 2011), hal. 4.

⁸*Engagement*: proses membangun kesepakatan dengan anak (dan) keluarganya untuk mendapatkan pelayanan dalam kerangka manajemen kasus. Lihat Direktorat Kesejahteraan Sosial Anak, Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial, Kementerian Sosial Republik Indonesia dan UNICEF, *Pedoman Manajemen Kasus Perlindungan Anak*, (Jakarta: UNICEF, 2011), hal. 14.

⁹*Intake*: proses untuk mendapatkan kepastian apakah seorang anak dan keluarganya memang mengalami masalah perlindungan anak dan oleh karenanya memerlukan layanan manajemen kasus. Lihat *Ibid.*, hal. 14.

¹⁰*Contract*: kesepakatan antara pekerja sosial dengan klien untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh klien. Lihat Direktorat Kesejahteraan Sosial Anak ..., hal. 15.

¹¹*Assessment*: suatu proses pengumpulan dan analisis data mengenai kondisi klien dan segala sesuatu yang bersangkutan dengannya. Selanjutnya, pekerja sosial melakukan penilaian terhadap data-data tersebut berkaitan dengan penyebab masalah, apa yang dapat diubah, sumber-sumber yang memungkinkan maupun potensi serta kekuatan yang dimiliki klien yang dibutuhkan dalam proses perubahan. Lihat Miftachul Huda, *Pekerjaan Sosial dan*, hal. 177.

*planning*¹² (perencanaan pelayanan), *intervention*¹³ (penanganan kasus), *monitoring*¹⁴ dan *evaluation*,¹⁵ serta *termination*¹⁶ (penyelesaian kontrak).

3.3 Rumah Perlindungan Sosial Anak

RPSA merupakan salah satu program perlindungan bagi anak di PSAA Darussa'adah. Rumah Perlindungan Sosial Anak ini adalah tempat persinggahan bagi anak-anak yang mengalami permasalahan seperti korban pelecehan seksual, korban tindak kekerasan, *trafficking* dan lainnya. Tujuannya yaitu melindungi anak dari situasi terburuk sehingga dapat kembali ke kehidupan yang wajar sesuai dengan hak-hak anak.

4 TAHAPAN PENANGANAN KASUS DI PSAA DARUSSA'DAH

Tahapan penanganan kasus di dalam PSAA Darussa'adah dimulai dengan pendekatan awal dimana anak sebagai calon anak asuh yang akan masuk ke panti. Pada tahap ini dapat dilakukan identifikasi berupa identitas dan kebutuhannya. Selanjutnya, dilakukan seleksi untuk menentukan apakah hasil identifikasi anak dan orangtua atau keluarganya sesuai dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan oleh panti. Kemudian baru dilakukan penandatanganan kontrak antara pihak panti dan orangtua, wali, atau pihak lainnya yang mewakili anak. Di dalam kontrak perlu dicantumkan tentang kewajiban orangtua atau wali terhadap anak sehingga penempatan anak di panti bukan berarti melepaskan anak dari tanggung jawabnya sebagai orangtua. Batas waktu penempatan anak di panti juga perlu dicantumkan dengan mengingat sifat sementara penempatan anak di panti.¹⁷

Setelah penerimaan awal, dilakukan pemahaman kebutuhan pada anak. Tahap ini berguna untuk mendalami kebutuhan anak secara individual maupun secara kelompok. Secara individual, pemahaman kebutuhan dilakukan untuk mendalami kebutuhan-kebutuhan perseorangan anak sebagai penerima pelayanan. Termasuk di dalamnya anak-anak yang mempunyai permasalahan khusus seperti latar belakang kekerasan, gangguan psikologis atau traumatis, dan sebagainya. Sedangkan secara kelompok, kebutuhan anak lebih dilihat dari kebutuhan yang relatif sama diantara anak-anak yang lainnya.¹⁸

Selanjutnya dilakukan penyusunan rencana penanganan kasus. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pengurusan panti dalam merancang dan melaksanakan penanganan. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam penyusunan rencana penanganan kasus, diantaranya¹⁹:

¹² *Planning*: pernyataan tentang tujuan atau hasil yang ingin dicapai. Lihat Direktorat Kesejahteraan Sosial Anak ..., hal. 18.

¹³ *Intervention*: aktivitas untuk melaksanakan rencana pengasuhan dengan memberikan pelayanan terhadap anak dalam keluarga maupun di lingkungan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak. Lihat Kementerian Sosial RI, dan Save the Children, *Standar Nasional Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak*, (Jakarta: Kementerian Sosial RI, 2011), hal. 14.

¹⁴ *Monitoring*: menelaah proses yang terjadi selama pelaksanaan pemberian pelayanan atau intervensi yang perlu dilaksanakan secara berkala. Lihat Direktorat Kesejahteraan Sosial Anak ..., hal. 24.

¹⁵ *Evaluation*: melihat efektivitas dari setiap langkah kegiatan yang telah dilakukan. Lihat Kementerian Sosial RI, *Panduan Pekerja Sosial Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga dalam Manajemen Kasus*, (Jakarta: Kementerian Sosial RI, 2010), hal. 18.

¹⁶ *Termination*: proses akhir dari seluruh rangkaian kegiatan intervensi. Lihat Direktorat Kesejahteraan Sosial Anak ..., hal. 25.

¹⁷ Departemen Sosial RI, *Pelayanan Anak Terlantar Melalui Panti Sosial Asuhan Anak* ..., hal. 29-31.

¹⁸ Departemen Sosial RI, *Pelayanan Anak Terlantar Melalui Panti Sosial Asuhan Anak* ..., hal. 31-33.

¹⁹ *Ibid.*, hal. 33.

1. Rencana penanganan kasus harus mencakup aspek-aspek berupa tujuan, hasil yang ingin dicapai, kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan, tenaga pelaksana yang diperlukan, waktu yang disediakan, material yang diperlukan, dan langkah-langkah yang akan dilakukan.
2. Rencana penanganan kasus baik berupa individual maupun kelompok harus dicatat dan didokumentasikan sebagai acuan pelaksanaan kegiatan dan sebagai sumber bagi pemantauan dan evaluasi terhadap proses dan kegiatan yang dilaksanakan.
3. Pelibatan aktif anak asuh perlu dilakukan agar mereka merasa sebagai subjek terhadap perubahan yang akan mereka jalani. Melalui proses yang melibatkan anak ini membantu anak untuk membuat rencana bagi dirinya sendiri.
4. Pelibatan faktor pendukung penanganan anak baik dari keluarga, teman, maupun masyarakat dalam mendukung perencanaan pelayanan.
5. Memastikan sumber-sumber yang dimiliki secara internal oleh panti atau eksternal dapat didayagunakan untuk membantu pelaksanaan pelayanan.
6. Menugaskan kepada setiap petugas mengenai tugas-tugas yang akan mereka lakukan dalam pelaksanaan penanganan anak.

Setelah perencanaan penanganan kasus, selanjutnya pelaksanaan penanganan dapat dilakukan. Pelaksanaan penanganan merupakan langkah atau proses yang harus dijalani sesuai dengan rencana penanganan yang telah disusun sebelumnya. Hal-hal yang harus dipersiapkan yaitu:

1. Mensosialisasikan program kemasyarakatan luas
2. Mempersiapkan pengadministrasian dan kontrak penanganan
3. Mempersiapkan penanggung jawab program dan tim pelaksana
4. Menyiapkan penganggarannya
5. Melaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah dibuat
6. Mempersiapkan tempat dan perlengkapan penanganan (sarana dan prasarana)
7. Menerapkan desain penanganan
8. Menerapkan prosedur penanganan
9. Mengembangkan sistem jaringan dan kemitraan
10. Mempersiapkan pola pendampingan baik dalam bentuk pengasuhan, perwalian, pengasramaan dan lain-lain.

Langkah selanjutnya dilakukan *review* untuk menilai apakah kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan telah mencapai tujuan seperti yang telah ditetapkan. Seberapa besar tujuan yang telah dicapai. Jika belum, aspek-aspek mana saja yang belum tercapai dan pada bagian mana yang belum diperbaiki. Selain itu, dapat dilakukan penyediaan dukungan untuk memandirikan anak, baik dalam konteks pendidikan ataupun pelatihan keterampilan. Selanjutnya, melakukan rujukan terhadap lembaga pelayanan lainnya bagi anak yang membutuhkannya, serta tetap melakukan monitoring terhadap anak-anak yang telah meninggalkan panti, termasuk memelihara hubungan dengan telepon atau silaturahmi.²⁰

5 HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

5.1 Tahapan Penanganan Kasus di Rumah Perlindungan Sosial Anak

Salah satu program layanan PSAA Darussa'adah yaitu Rumah Perlindungan Sosial Anak atau RPSA. RPSA memiliki dua bagian pelayanan yang saling berhubungan. Pelayanan tersebut yaitu *Temporary Shelter* dan *Protection Home*. *Temporary Shelter* yaitu unit pelayanan perlindungan pertama yang bersifat responsif dan segera bagi anak yang mengalami tindak kekerasan dan perlakuan salah atau yang memerlukan perlindungan khusus. Proses pelayanan yang diberikan dalam *Temporary Shelter* maksimal selama tiga bulan dan jika diperlukan kemudian masuk kepada Rumah Perlindungan atau *Protection Home* sebagai pelayanan kedua. *Protection Home* adalah unit pelayanan perlindungan lanjutan dari *Temporary Shelter* yang berfungsi memberikan perlindungan,

²⁰Departemen Sosial RI, *Pelayanan Anak Terlantar Melalui Panti Sosial Asuhan Anak*, hal.36.

pemulihan, rehabilitatif dan reintegrasi bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus sehingga anak dapat tumbuh kembang secara wajar. Pada *Temporary Shelter*, terdapat proses pendekatan awal, pertolongan pertama dan *assessment*. Sedangkan dalam *Protection Home*, pelayanan yang diberikan maksimal selama enam bulan. Tahapan penanganan pada *Protection Home* terdapat rencana intervensi (*planning*), pelaksanaan intervensi, evaluasi dan terminasi.

Umumnya, klien yang datang ke lembaga mulanya dilakukan pendekatan awal yang diawali dengan perkenalan dan penjelasan tentang alasan klien meminta pertolongan kepada lembaga. Kemudian, pekerja sosial menjelaskan mekanisme pelayanan yang akan diberikan terhadap kebutuhan anak. Setelah itu dilakukan registrasi, dimana pekerja sosial mendaftarkan anak pada format yang telah disediakan. Selanjutnya, orang tua/wali anak, anak sendiri, dan wakil RPSA menandatangani kesepakatan tertulis mengenai penempatan anak. Setelah proses kesepakatan di antara kedua belah pihak selesai maka dapat dilakukan identifikasi awal. Pekerja sosial melakukan wawancara awal mengenai identitas anak dan jenis kasus yang dihadapi sesuai dengan format yang disediakan.

Langkah selanjutnya klien dimasukkan ke *Temporary Shelter*. Di sana, pekerja sosial memberikan pertolongan pertama terhadap kebutuhan anak yang bersifat primer dan harus dipenuhi. Misalnya, memberikan pertolongan medis atau membawa anak ke layanan kesehatan terdekat, menyediakan tempat tinggal, pendampingan dan lain sebagainya. Selama di *Temporary Shelter*, anak akan memperoleh layanan sementara yang meliputi makan, tempat tinggal, pakaian, kesehatan, pendampingan, serta perlindungan dari pekerja sosial. Sebagaimana yang dingkapkan oleh Koordinator RPSA, semua kebutuhan dasar klien ditanggung oleh lembaga. Baik itu kebutuhan gizi, pakaian maupun tempat tinggal. Selain itu, klien yang berada di RPSA bersifat rahasia, identitas anak dan keluarganya tidak boleh dipublikasikan ke orang luar, hanya diketahui oleh pihak yang menangani kasus saja.²¹

Dalam *Temporary Shelter*, pekerja sosial dan tim melakukan *assessment* awal. Dalam proses ini pula dilakukan identifikasi masalah penggalan dan pengungkapan latar belakang anak, latar belakang masalah, kondisi anak, sumber-sumber yang dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan pada anak serta menentukan kebutuhan anak yang dapat membantu mengatasi masalahnya. *assessment*, maka akan diketahui apakah anak tersebut dapat diberikan pelayanan dan masuk ke Rumah Perlindungan atau perlu dirujuk kepada lembaga pelayanan lainnya. Namun jika permasalahan dapat terselesaikan selama di *Temporary Shelter* maka anak dikembalikan ke pihak yang merujuk anak.

Langkah selanjutnya, dilakukan pelaksanaan intervensi. Dalam pelaksanaan ini, perlu dilakukan proses *monitoring* dan evaluasi untuk menilai dan memastikan bahwa pelaksanaan intervensi sejalan dengan perencanaannya. Di sini pekerja sosial melakukan diskusi dengan tim tentang perkembangan yang terjadi selama proses intervensi berlangsung.

Jenis pelayanan yang masuk ke dalam proses intervensi berupa pelayanan kebutuhan dasar, yang meliputi penyediaan tempat tinggal, pemberian makan tiga kali sehari, penyediaan pakaian dan perawatan pribadi, mengikuti pendidikan di sekolah terdekat bagi yang masih usia sekolah dan memberikan bantuan pengobatan dan perawatan kesehatan oleh lembaga medis baik di RPSA maupun di lembaga kesehatan lainnya. Semua pemenuhan kebutuhan dasar tersebut diberikan selama proses pelayanan berlangsung.²²

Setelah pelaksanaan intervensi, perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi ini merupakan tahap dimana pekerja sosial bersama dengan tim mengkaji kembali program intervensi yang telah ditetapkan untuk memperjelas kasus dan juga mengetahui apakah hasil dari intervensi itu sudah tepat atau

²¹Wawancara dengan Kaur Tata Usaha PSAA Darussa'adah sekaligus pendamping klien yaitu Ibu Rina, pada 29 Juli 2013 di PSAA Darussa'adah.

²²Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitas Sosial dan Departemen Sosial Republik Indonesia, *Buku Pedoman Pusat Pelayanan dan Perlindungan Sosial Anak Rumah Sejahtera Darussa'adah Provinsi Aceh*, (Aceh Besar: Departemen Sosial RI, 2009), hal. 25.

belum. Apabila terjadi ketidaksesuaian pelaksanaan dengan rencananya maka perlu dilakukan peninjauan kembali terhadap masalah, tujuan, proses, dan kegiatan-kegiatan intervensi. Evaluasi akan menghasilkan kesimpulan apakah intervensi perlu dilanjutkan, dirujuk atau diakhiri.

Setelah pelayanan selesai diberikan kepada klien maka klien dapat diterminasi. Beberapa alasan mengapa dilakukannya terminasi yaitu²³:

1. Anak memutuskan sendiri proses intervensi dengan alasan yang jelas dan diketahui oleh orang tua/wali.
2. Proses pelayanan telah berakhir, dimana anak kembali kepada orang tuanya/wali, memperoleh orang tua angkat atau keluarga pengganti, dan atau dirujuk kepada lembaga pelayanan lainnya.
3. Proses terminasi melalui *case conference*.

Pada proses penerimaan awal sebelumnya, untuk mendapatkan pelayanan, klien telah melakukan kontrak pelayanan dengan lembaga yang disepakati dan ditandatangani oleh wali klien dan pihak lembaga. Oleh karena itu, klien harus mengikuti prosedur-prosedur yang akan diberikan oleh lembaga.

5.2 Penerapan Tahapan-Tahapan Pertolongan dalam Pekerjaan Sosial di Rumah Perlindungan Sosial Anak

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di PSAA Darussa'adah, peneliti mendapatkan bahwasannya jenis-jenis permasalahan di RPSA diantaranya adalah kasus penelantaran anak, bayi yang terlantar atau dibuang, kekerasan fisik, pelecehan seksual, *trafficking*, dan pemerkosaan. Penanganan setiap permasalahan, dilakukan dengan merujuk kepada tahapan-tahapan penanganan kasus yang telah terpolakan, seperti *engagement, intake, contract, assessment, planning, intervention, evaluation, termination* dan *monitoring*. Tahapan tidak dilakukan secara berurutan karena setiap permasalahan berbeda penanganannya, namun tahapan yang digunakan tetap sama. Tahapan-tahapan itu digunakan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi klien pada saat itu. Tahapan-tahapan tersebut diaplikasikan dalam penanganan kasus agar penanganan kasusnya terpecahkan. Proses tahapan dimulai pada saat klien masuk ke lembaga sampai dengan selesainya proses penanganan kasus yang diberikan oleh lembaga. Lembaga bekerja secara tim dalam menyelesaikan kasus. Beberapa profesi yang ada di lembaga yaitu pembimbing sosial, pembimbing agama, psikolog dan perawat.

Proses masuknya klien dapat melalui berbagai rujukan, baik dari keluarga, masyarakat, atau laporan dari Dinas Sosial, kepolisian dan instansi lainnya. Selain itu juga dapat melalui *outreach* (penjangkauan). Pada proses penjangkauan, lembaga mendapatkan laporan dari berbagai pihak seperti kepolisian atau dinas sosial daerah. Selanjutnya pihak lembaga, khususnya peksos, turun ke lapangan dan memastikan bahwa benar ada klien seperti yang telah dilaporkan. Jika klien memenuhi kriteria-kriteria untuk mendapatkan pelayanan maka klien akan dibawa ke lembaga dan mendapatkan pelayanan.

Proses registrasi masuk ke dalam tahapan *engagement* dan *intake* yang dilakukan dengan cara mengajukan form berita acara dimana terjadi kesepakatan antara pihak pertama sebagai perujuk untuk menyerahkan klien kepada pihak kedua sebagai penerima rujukan. Selanjutnya, dilakukan *contract* dengan mengisi formulir kontrak pelayanan yang juga disepakati oleh kedua belah pihak. Mulanya, pelayanan yang diberikan adalah rumah sementara yang disebut *Temporary Shelter* dan jika pelayanan yang diberikan melebihi batas waktu *Temporary Shelter* maka klien dapat dipindahkan ke rumah perlindungan atau yang disebut dengan *Protection Home*, namun semua itu tergantung permasalahan dan situasi yang dialami oleh klien. Selanjutnya, dilakukan *assessment* untuk mengumpulkan data-data mengenai kondisi klien dan segala sesuatu yang bersangkutan dengannya serta sumber-sumber yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan pada klien.

Dari hasil *assessment* semua pihak, dikumpulkan dan didiskusikan dalam proses CC. Dalam CC, semua pihak yang bersangkutan menyusun rencana-rencana pelayanan yang akan diberikan

²³Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitas Sosial, hal. 26

kepada klien, proses ini disebut juga dengan *planning* atau rencana intervensi. Setelah penyusunan rencana-rencana pelayanan dirumuskan, pelaksanaan penanganan kasus segera dilakukan. *Intervention* berpedoman pada rencana pelayanan yang telah ditetapkan. Namun, tidak semua pelaksanaan pelayanan sesuai dengan rencana pelayanan yang dirumuskan, sehingga intervensi itu dianggap gagal dan harus dilakukan rencana pelayanan kembali untuk kasus yang bersangkutan.

Setelah pelaksanaan intervensi dilakukan, selanjutnya pekerja sosial melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada klien. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sakti Peksos bahwa:

*“evaluasi dilakukan juga setelah pelayanan selesai diberikan. Pada saat itu sangat perlu dilakukan evaluasi, gunanya untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah tepat sasaran atau tidak tepat. Kalau tidak tepat, harus dilakukan perencanaan intervensi kembali. Begitu terus-menerus sampai dengan pelayanan yang diberikan sesuai dan tepat sasaran.”*²⁴

Setelah pelayanan selesai diberikan maka klien dapat diterminasi. Terminasi dilakukan karena kontrak pelayanan dan proses pelayanan yang diberikan telah selesai dilaksanakan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Koordinator RPSA, bahwasannya:

*“bentuk terminasi bisa bermacam-macam, ada reunifikasi, rujukan dan terintegrasi. Reunifikasi yaitu mengembalikan anak kepada keluarganya. Rujukan maksudnya jika klien tidak sanggup ditangani oleh lembaga, maka lembaga akan merujuk ke lembaga lain. Terintegrasi semacam penguatan. Setelah itu, harus dibuat surat terminasi agar klien dan walinya tahu bahwa pelayanan yang pekerja sosial berikan telah selesai.”*²⁵

5.3 Analisis

Dari pemaparan tentang tahapan penanganan kasus dan proses penanganan kasus di RPSA, peneliti melihat bahwasannya ada suatu keunikan dimana pekerja sosial harus mengambil suatu tindakan cepat dan tepat di awal klien masuk ke RPSA. Ini merupakan salah satu keahlian yang harus dimiliki oleh pekerja sosial untuk mengidentifikasi secara cepat terhadap kebutuhan dasar yang paling dibutuhkan oleh klien disaat klien masuk ke RPSA. Pada titik ini, pekerja sosial bisa menentukan kebutuhan pokok klien yang harus segera dipenuhi, dan mengakses layanan yang dibutuhkan klien, misalnya, di saat klien masuk ke lembaga, klien datang dengan kondisi wajah yang lebam-lebam dan mengalami trauma yang cukup berat. Pekerja sosial bisa menentukan tindakan awal yang harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan klien pada saat itu.

Di sisi lain, peneliti melihat adanya suatu kelemahan dimana yang berprofesi sebagai pekerja sosial di dalam RPSA hanya disandang oleh satu orang dan harus menangani permasalahan yang dialami oleh tiap-tiap anak yang jumlahnya mencapai sepuluh orang anak. Jadi, menurut peneliti hal ini merupakan sesuatu yang harus menjadi perhatian karena dalam menangani permasalahan, pelayanan yang diberikan tidak sama antara satu klien dengan klien yang lain, tergantung dengan permasalahannya, sehingga peneliti beranggapan bahwa sebaiknya setiap dua klien anak ditangani oleh seorang pekerja sosial. Hal tersebut dikarenakan jika sepuluh anak dipegang oleh satu orang pekerja sosial maka penanganan permasalahannya menjadi tidak fokus dan proses penanganannya juga memakan waktu lebih lama. Hal ini yang mengakibatkan target yang seharusnya dicapai untuk penanganan kasus dalam tempo enam bulan, tapi melebihi dari waktu yang ditargetkan.

Selain itu, peneliti beranggapan bahwa observasi juga dibutuhkan dalam melihat suatu aplikasi dari pelayanan. Menurut peneliti, harus dilakukan pengamatan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada klien dan klien juga perlu diwawancarai dan ditanyai pendapatnya tentang

²⁴Wawancara dengan Sakti Peksos yaitu Bapak Dani pada 31 Agustus 2013 di PSAA Darussa’adah.

²⁵Wawancara dengan Koordinator RPSA yaitu Bapak Darmanto pada 2 Mei 2013, pukul 14.00-15.30 di PSAA Darussa’adah.

pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga. Sehingga nantinya peneliti bisa menilai apakah pernyataan yang dikemukakan oleh tim pelaksana sesuai dengan pelayanan yang telah diterima oleh klien atau tidak. Namun, untuk mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan oleh lembaga, jika ada peneliti yang hendak melakukan penelitian di lembaga tersebut sebaiknya dilakukannya kesepakatan antara peneliti dengan pihak lembaga, misalnya dengan persyaratan tertulis yang berisikan tentang hal-hal yang harus dipatuhi untuk melakukan penelitian di RPSA dengan sangsi-sangsi yang telah ditentukan. Misalnya, peneliti mempunyai surat kuasa dari pihak yang berwenang untuk melakukan penelitian di lembaga, peneliti merupakan orang yang tidak ada sangkut-pautnya dengan klien dan keluarganya, peneliti dilarang mengumbar permasalahan klien ke pihak luar, atau hal-hal lain yang bisa dijadikan persyaratan dan jika dilanggar akan diberikan sangsi.

6 KESIMPULAN

PSSA Darussa'adah yang merupakan salah satu Unit Perlindungan Terpadu di bawah Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Departemen Sosial Republik Indonesia yang menangani berbagai permasalahan sosial yang dialami oleh anak dengan cara memberikan pelayanan dan rehabilitasi sosial kepada anak korban konflik, anak korban bencana alam gempa dan tsunami yang yatim, piatu, yatim dan piatu, anak putus sekolah, anak terlantar dan anak yang membutuhkan perlindungan khusus lainnya. Perlindungan khusus diberikan melalui RPSA atau Rumah Perlindungan Sosial Anakyang merupakan rumah aman bagi anak-anak yang membutuhkan perlindungan khusus sehingga anak-anak dapat terlindungi dari situasi dan lingkungan yang buruk baginya. Anak-anak yang masuk ke dalam Rumah Perlindungan Sosial Anak yaitu anak-anak yang mengalami korban penelantaran, bayi terlantar, bayi yang dibuang, anak korban kekerasan fisik, pelecehan seksual, korban pemerkosaan dan anak korban perdagangan.

Perwujudan dalam pemberian perlindungan dilakukan dengan memberikan pelayanan yang komprehensif bagi anak-anak yang membutuhkan perlindungan khusus. Dalam memberikan pelayanan, lembaga berpedoman kepada tahapan-tahapan yang telah terpolakan. Tahapan-tahapan yang telah ditempuh oleh lembaga dalam menangani permasalahan anak, berupa: *engagement, intake* dan *contract, assessment, planning, intervention, evaluation, monitoring, dan termination*.

Dalam menerapkan tahapan-tahapan penanganan tersebut, RPSA bekerja secara tim yang terdiri dari pekerja sosial, pembimbing agama, psikolog dan perawat. Tahapan pertolongan yang diberikan sesuai dengan pedoman yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Sosial dan Departemen Sosial RI. Banyak kasus yang telah berhasil ditangani dan banyak anak yang telah kembali ke keluarganya serta dapat berpartisipasi di dalam masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Sosial RI, Direktorat Pelayanan Sosial dan Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi, *Pelayanan Anak Terlantar Melalui Panti Sosial Asuhan Anak*, Jakarta: Departemen Sosial RI, 2007.
- Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial dan Departemen Sosial Republik Indonesia, *Buku Pedoman Pusat Pelayanan dan Perlindungan Sosial Anak Rumah Sejahtera Darussa'adah Provinsi Aceh*, Aceh Besar: Departemen Sosial RI, 2009.
- Direktorat Kesejahteraan Sosial Anak, Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial, Kementerian Sosial Republik Indonesia dan UNICEF, *Pedoman Manajemen Kasus Perlindungan Anak*, Jakarta: UNICEF, 2011.
- Edi Suharto, dkk, *Pendidikan dan Praktik Pekerjaan Sosial di Indonesia dan Malaysia*, Yogyakarta: Samudra Biru, 2011
- Hadari Nawawi dan Mimi Martini, *Penelitian Terapan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005.
- Kementerian Sosial Republik Indonesia dan Save the Children, *Standar Nasional Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak*, Jakarta: Kementerian Sosial RI, 2011.

- Kementrian Sosial Republik Indonesia, *Panduan Pekerja Sosial Lembaga Konsultasi Kesejahteraan Keluarga dalam Manajemen Kasus*, Jakarta: Kementrian Sosial RI, 2010.
- Miftachul Huda, *Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial sebuah Pengantar*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Pemerintah Aceh, *Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Perlindungan Anak*, Banda Aceh: Unicef, 2009