

BAB II

KAJIAN KONSEPTUAL

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang digunakan peneliti untuk mengetahui bagaimana metode dan hasil-hasil dari penelitian yang telah dilakukan, antara lain:

Penelitian pertama dilakukan Indiansyah (2022) dengan judul “Tahapan Pelayanan Sosial Anak Terlantar Melalui Program *HOME Children Center* di Lembaga *Human Initiative* Kramat Jati Jakarta Timur”. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara. Hasilnya bahwa dalam menanggapi isu anak terlantar yang ada di Indonesia, *Human Initiative* membuat pelayanan sosial dalam sebuah program yang bernama *HOME Children Center*. Dalam memberikan pelayanan sosial kepada anak terlantar, *HOME Children Center* memiliki tahapan tahapan dalam memberikan pelayanan sosial kepada anak terlantar agar menjadi lebih terstruktur, tahapan yang ada di *HOME Children* ini sendiri yaitu tahap awal, tahap assessment, tahap perencanaan program, tahap melaksanakan program, tahap evaluasi dan tahap pemutusan penerima manfaat.

Penelitian kedua dilakukan oleh Utami, FA. Wibowo H., dan Nulhaqim (2022) dengan judul “Pelayanan Sosial Pada Anak Jalanan (Studi Kasus Pelayanan Di Rumah Singgah Dukuh Semar, Kota Cirebon)”. Metode yang digunakan dalam

penelitian ini ialah metode studi kepustakaan atau studi literatur. Menggunakan metode literatur, laporan-laporan, sumber pustaka atau dokumen. Dalam penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut sampai saat ini, rumah singgah Dukuh Semar telah berhasil mencapai tujuan tersebut dan dapat mengembalikan 30 lebih anak jalanan untuk besekolah formal. Keberhasilan ini tak terlepas dari adanya banyak pelaksanaan program kegiatan pelayanan yang diterapkan rumah singgah, antara lain pelayanan kebutuhan pangan, pelayanan konseling, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keterampilan, pelayanan keagamaan, dan pelayanan rekreasi hiburan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa terdapat faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaan tiap-tiap kegiatan pelayanan sehingga lebih terurai terkait indikator keberhasilan yang bias meningkatkan kualitas layanan untuk anak jalanan.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Syafni, N (2021) dengan judul “Bentuk Pelayanan Sosial Pada Panti Sosial Anak Remaja Nusa Putera Dalam Mengembalikan Keberfungsian Sosial Anak”. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber datanya menggunakan data primer dan sekunder. Hasil dari penelitiannya yaitu Semua program pelayanan sosial yang diberikan kepada anak-anak sudah sesuai dengan pendekatan Metode Pekerjaan Sosial, dan capaian akhirnya untuk mengembalikan keberfungsian sosial anak yang akan dilihat implementasi program pelayanan sosial. Akan tetapi, terdapat kekurangan seharusnya ada program lanjutan ditujukan untuk masyarakat, terkhusus untuk orang tua anak binaan, bias dalam berbasis pendidikan keluarga ataupun pemberdayaan masyarakat. Jangan sampai anak dijadikan sebagai tulang

pungggung keluarga karena sudah mendapatkan bantuan pelatihan dan bimbingan sosial dari pemerintah. Rentan terjadi eksploitasi dan terkesan “Memanfaatkan”.

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu

| No | Nama Penelitian | Judul Penelitian | Tahun Penelitian | Metodologi | Perbedaan |
|----|------------------------------------|--|------------------|------------|--|
| 1 | Indiansyah, M. | Tahapan Pelayanan Sosial Anak Terlantar Melalui Program HOME Children Center di Lembaga Human Initiative Kramat Jati Jakarta Timur | 2022 | Kualitatif | Objek penelitian PSBR Raden Intan Lampung |
| 2 | Utami, FA. Wibowo H., dan Nulhaqim | Pelayanan Sosial Pada Anak Jalanan (Studi Kasus Pelayanan Di Rumah Singgah Dukuh Semar, Kota Cirebon) | 2022 | Kualitatif | Objek penelitian Rumah Singgah Dukuh Semar |
| 3 | Syafni, N. dan Mujahiddin | Bentuk Pelayanan Sosial Pada Panti Sosial Anak Remaja Nusa Putera Dalam Mengembalikan Keberfungsian Sosial Anak | 2021 | Kualitatif | Objek penelitian Panti Sosial Anaka Remaja Nusa Putera |

Sumber: Hasil Studi Literatur Peneliti

2.2 Pelayanan Sosial

2.2.1 Pengertian Pelayanan Sosial

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia merujuk pada tindakan atau cara memenuhi kebutuhan orang lain. Sebaliknya, konsep 'sosial' berhubungan dengan aspek masyarakat, terutama dalam konteks komunikasi sosial yang mendukung kepentingan bersama dan pembangunan. Menurut Romanyshyn yang dikutip Indiansyah (2022) memberikan arti pelayanan sosial sebagai usah-usaha untuk mengembalikan, mempertahankan dan meningkatkan keberfungsian sosial individu-individu dan keluarga melalui sumber-sumber sosial pendukung dan proses-proses yang meningkatkan kemampuan individu dan keluarga untuk mengatasi stress dan tuntutan-tuntunan kehidupan sosial yang normal. Menurut Spicker dikutip oleh Indiansyah (2022) mendefinisikan bahwa pelayanan sosial ialah salah satu cara dari kebijakan sosial digunakan untuk mempromosikan kesejahteraan dan strategi dalam mencapai tujuan kesejahteraan.

Dalam konteks pelayanan kesejahteraan sosial, Khan dalam (Suud, 2006) mengartikan pelayanan sosial sebagai program-program yang disediakan oleh entitas di luar mekanisme pasar untuk memastikan pemenuhan kebutuhan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan. Tujuan dari program-program ini adalah untuk meningkatkan kehidupan komunal dan fungsi sosial, memfasilitasi akses terhadap layanan dan institusi secara umum, serta memberikan bantuan kepada individu yang mengalami kesulitan dan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan sosial adalah proses memuaskan kebutuhan atau kegiatan orang lain dalam rangka meningkatkan hubungannya dengan lingkungan sosialnya. Pada hakekatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang memuaskan suatu kebutuhan dengan memuaskan kebutuhan tersebut melalui tindakan dari orang lain. Bagaimanapun, proses pelayanan terjadi secara teratur dan terus menerus, termasuk seluruh keidupan orang lain dalam masyarakat.

Penjelasan di atas dapat dirumuskan bahwa pelayanan sosial adalah proses kegiatan pelayanan yang ditujukan untuk membantu individu, keluarga, kelompok, organisasi, dan masyarakat yang membutuhkan atau mengalami permasalahan sosial, baik yang bersifat pencegahan, perlindungan, pemberdayaan, pelayanan dan rehabilitasi sosial, maupun pengembangan guna mengatasi permasalahan yang dihadapi atau memenuhi kebutuhan secara memadai, sehingga mereka mampu melaksanakan fungsi sosial.

2.2.2 Tujuan Pelayanan sosial

Tujuan pelayanan sosial menurut Sotarso dalam Huraerah (2010) diantaranya:

1. Sebagai fasilitas pemenuhan kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan
2. Untuk meningkatkan kehidupan masyarakat serta kemampuan perorangan untuk pelaksanaan fungsi – fungsinya
3. Untuk memperlancar kemampuan menjangkau dan menggunakan pelayanan – pelayanan serta lembaga – lembaga yang telah ada
4. Membantu warga masyarakat yang mengalami kesulitan dan ketelantaran.

Menurut Undang-Undang Nomor 4 tahun 1979 tentang kesejahteraan anak disebutkan kesejahteraan anak adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan anak yang dapat menjamin pertumbuhan dan perkembangannya dengan wajar baik secara rohaniah, jasmaniah, maupun sosialnya.

Tujuan pelayanan sosial yang disebutkan, terdapat fokus pada bantuan kepada anak-anak dan keluarga yang berada dalam situasi rentan dan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan mereka. Pelayanan sosial juga berperan sebagai sarana untuk memastikan kebutuhan terpenuhi, meningkatkan kualitas hidup, dan memberikan dukungan dalam mengatasi masalah-masalah yang dihadapi.

2.2.3 Tahapan Pelayanan Sosial

Menurut Max Siporin dalam Iskandar (2013) terdapat beberapa tahapan dalam kegiatan pelayanan sosial, yaitu:

a. Tahapan Pendekatan Awal (*engagement, intake, contact, contract*)

Tahap ini merupakan tahap awal bertemu dengan klien. Dalam proses ini terjadi pertukaran informasi mengenai apa saja yang dibutuhkan klien dan pelayanan apa saja yang dapat diberikan dalam membantu memenuhi kebutuhan klien dalam memecahkan masalah. Dengan begitu, dapat terjadi proses saling mengenal sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan klien kepada pihak yang terkait sehingga dibuatlah suatu kontrak awal.

b. Tahap Pengungkapan dan Pemahaman Masalah (*assessment*)

Tahap ini merupakan proses pengumpulan dan analisis data untuk mengungkapkan serta memahami masalah, kebutuhan, dan sistem sumber

penerima pelayanan. Pada tahap ini juga, ditetapkan akar masalah atau fokus dari klien.

c. Tahap Menyusun Rencana Pemecahan Masalah (*planning*)

Tahap ini merupakan proses perumusan tujuan dan kegiatan apa yang akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah klien, apa tujuan pemecahan masalah tersebut, siapa sasaran tujuannya dan bagaimana solusinya di masa yang akan datang.

d. Pelaksanaan Pemecahan Suatu Permasalahan (*intervention*)

Tahap ini merupakan proses penerapan rencana permasalahan yang sebelumnya telah dirumuskan. Kegiatan yang akan dilaksanakan meliputi kegiatan pemeliharaan, pemberian motivasi, dan kegiatan pendampingan kepada penerima manfaat melalui kegiatan pembinaan yang mencakup bimbingan fisik, bimbingan mental, bimbingan keterampilan, bimbingan psikososial, bimbingan sosial, pengembangan masyarakat, resosialisasi dan advokasi.

e. Evaluasi

Tahap ini merupakan proses kegiatan untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan masalah dengan melihat indikator – indikator keberhasilan pemecahan masalah.

f. Terminasi

Tahap ini dilakukan bilamana tujuan pertolongan telah dicapai tau bilamana karena alasan – alasan yang rasional klien meminta pengakhiran pertolongan

atau karena klien lebih baik dialihkan ke lembaga – lembaga atau tenaga ahli yang lebih berkompeten.

Berdasarkan penjelasan tersebut, bahwa tahapan pelayanan sosial terdiri dari tahap pendekatan awal, pengungkapan dan pemahaman masalah (*Assessment*), perencanaan pemecahan masalah (*planning*), pemecahan masalah (*intervention*), evaluasi dan terminasi.

2.2.4 Fungsi Pelayanan Sosial

Menurut Alfred J. Kahn dalam Fahrudin (2012) menjelaskan pelayanan sosial mempunyai beberapa fungsi. Fungsi tersebut diklasifikasikan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan-pelayanan untuk sosialisasi dan pengembangan
2. Pelayanan-pelayanan untuk terapi, pertolongan, dan rehabilitasi, termasuk perlindungan sosial dan perawatan pengganti.
3. Pelayanan-pelayanan untuk mendapatkan akses, informasi, dan nasihat.

Pelayanan sosial merupakan upaya yang bertujuan untuk membantu individu, kelompok, atau masyarakat secara keseluruhan agar dapat memenuhi kebutuhan mereka, memfasilitasi pertumbuhan dan memberikan perlindungan. Selain itu, pelayanan sosial juga berperan dalam memberikan akses, informasi, dan nasihat kepada masyarakat, dengan harapan dapat membantu mereka dalam mengatasi berbagai masalah melalui kerjasama dan pemanfaatan sumber daya yang ada di sekitar mereka, sehingga kondisi kehidupan mereka dapat diperbaiki.

2.2.5 Jenis Pelayanan Sosial Berbasis Panti

Sebagaimana uraian-uraian di atas mengenai fungsi dan tahapan pelayanan sosial yang sudah dikemukakan, Jenis Pelayanan Sosial Berbasis Panti, Sukoco dalam Setiyawati (2016) lebih lanjut memaparkan jenis pelayanan berbasis panti sebagai berikut :

1. Pelayanan pengasramaan, yaitu memberikan tempat tinggal sementara kepada klien
2. Pelayanan pemenuhan kebutuhan pangan yaitu pemberian makan dan minum sebagai kebutuhan primer dengan berbagai menu yang ditetapkan agar gizi anak asuh terpenuhi.
3. Pelayanan konseling, yaitu pelayanan dalam bentuk bimbingan untuk meningkatkan kemauan dan kemampuan berinteraksi dengan orang lain, menjalankan peran sosial, memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah.
4. Pelayanan kesehatan yaitu pelayanan pengontrolan dan pengecekan kesehatan klien secara rutin oleh tenaga medis agar diketahui tingkat kesehatan klien.
5. Pelayanan pendidikan yaitu pelayanan pemberian kesempatan klien baik secara formal maupun informal.
6. Pelayanan keterampilan yaitu pelayanan bimbingan keterampilan kerja, keterampilan menjalankan aplikasi komputer atau berwirausaha.
7. Pelayanan bimbingan mental adalah pelayanan dalam bidang agama dengan menjalankan aktifitas keagamaan atau ceramah.

8. Pelayanan rekreasi dan hiburan yaitu pelayanan yang ditujukan untuk memberikan rasa gembira dan senang melalui bentuk permainan, musik, media, dan kunjungan ke tempat rekreasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka bahwa tidak semua jenis pelayanan yang dipaparkan di atas mampu diberikan oleh lembaga pelayanan sosial, hal ini disebabkan keterbatasan keuangan, kekurangan tenaga kerja yang berkualitas, dan faktor lain yang bisa menghambat penyediaan pelayanan sosial.

2.2.6 Pelayanan Sosial Berbasis Panti

Dalam kerangka sistem panti sosial, pelayanan sosial disediakan kepada individu yang menghadapi masalah kesejahteraan sosial, yang berada dalam panti sosial untuk jangka waktu yang telah ditentukan. Selama periode tersebut, panti sosial bertanggung jawab memenuhi kebutuhan dasar sosial para penerima manfaat dan memberikan dukungan yang mencakup aspek-aspek mental, spiritual, dan sosial. Dalam konteks ini, Kementerian Sosial memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan memajukan panti-panti sosial. Panti-panti tersebut harus memenuhi standar yang telah ditetapkan, termasuk dalam hal struktur organisasi, pemenuhan kebutuhan dasar penerima manfaat, penyediaan pelayanan teknis, pengelolaan sumber daya manusia, infrastruktur, serta sumber pendanaannya. Oleh karena dikutip dari Kurnisari, A dalam Febrianti (2014) fungsi panti dalam pelayanan sosial perlu dilihat dari beberapa aspek, yakni:

1. Aspek kelembagaan sebuah panti sosial perlu memiliki AD/ART, visi dan misi, legalitas serta izin operasional.

2. Aspek pemenuhan kebutuhan dasar, sebuah panti didirikan memiliki kewajiban untuk mampu memberikan pemenuhan kebutuhan dasar bagi penerima manfaatnya, yang meliputi, pangan, sandang, tempat tinggal, pendidikan dan kesehatan serta kebutuhan sehari-hari lainnya.
3. Aspek pelayanan teknis, tergantung dari masalah penerima manfaat dan jenis pelayanan yang diberikan. Secara umum pelayanan teknis ini meliputi kegiatan sejak pendekatan awal, *assessment*, perencanaan intervensi, intervensi, monitoring dan evaluasi hingga pembinaan lanjut pasca pelayanan.
4. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) mencakup aspek penyelenggara panti dan aspek pengembangan SDM. Penyelenggara panti meliputi unsur pimpinan, operasional pelayanan, dan unsur penunjang.
5. Aspek sarana dan prasarana meliputi sarana pelayanan teknis, sarana perkantoran dan sarana umum.
6. Aspek pembiayaan perlu memiliki anggaran yang berasal dari sumber tetap dan tidak tetap.

2.2.7 Pelayanan Sosial Bagi Remaja Putus Sekolah

Pekerja sosial adalah sebuah profesi pertolongan kemanusiaan yang bertujuan untuk meningkatkan keberfungsian sosial dalam masyarakat. Pekerja sosial juga memiliki peran yang penting dalam memberikan layanan kepada Remaja putus sekolah. Yang dimaksudkan putus sekolah adalah proses berhentinya siswa secara terpaksa dari suatu lembaga pendidikan tempat dia belajar. Artinya adalah terlantarnya anak dari sebuah lembaga pendidikan formal,

yang disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya kondisi ekonomi keluarga yang tidak memadai (Musfiqon, 2007, hal. 19). Banyak faktor yang menjadikan remaja putus sekolah, selain faktor yang berasal dari remajanya sendiri, seperti kemalasan dan ketidakmampuan diri, ada juga karena faktor diluar dari remaja, seperti ketiadaan biaya dan akses pendidikan yang sulit diakses.

Dari berbagai faktor penyebab yang telah disebutkan di atas, dapat kita sepakati bahwa penyebab terjadinya putus sekolah ternyata kompleks dan banyak faktor. Tidak dapat disederhanakan menjadi satu faktor tunggal. Dalam memahami remaja yang mengalami putus sekolah, kita dapat menyimpulkan bahwa inti masalahnya adalah ketidakmampuan, baik itu ketidakmampuan dalam kemampuan diri remaja maupun ketidakmampuan yang ada di luar dari diri remaja. Remaja putus sekolah merupakan salah satu masalah sosial yang dampaknya tidak hanya dirasakan oleh dirinya sendiri, tetapi juga oleh masyarakat. Remaja putus sekolah dapat menimbulkan masalah baru seperti pengangguran, kriminalitas, kemiskinan dan kenakalan remaja. Diperlukan upaya penanganan remaja putus sekolah untuk mengurangi dampak negatif yang mereka timbulkan. Menurut Santrock (2003), pendekatan-pendekatan yang dapat dilakukan antara lain:

- a. Mengawasi pengalaman kerja, seperti melalui pendidikan kooperatif, magang, kerja praktek, pelatihan sebelum bekerja, dan perusahaan yang dikelola oleh remaja.
- b. Layanan masyarakat dan lingkungan, termasuk layanan sukarela dan layanan bimbingan oleh remaja.

- c. Mengarahkan kembali pendidikan kejuruan, dimana prinsipnya seharusnya bukan menyiapkan remaja untuk melakukan pekerjaan tertentu, namun lebih kearah memperoleh keterampilan-keterampilan dasar yang dibutuhkan pada sejumlah besar pekerjaan.
- d. Jaminan untuk bisa melanjutkan pendidikan, pekerjaan, atau pelatihan, khususnya yang berhubungan dengan program bimbingan (*mentoring*).

Pelayanan sosial bagi remaja putus sekolah adalah sebuah tindakan atau upaya yang ditujukan untuk membantu remaja yang tidak melanjutkan pendidikan formal. Tujuannya adalah untuk membantu mereka memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Pelayanan ini dilakukan melalui berbagai kegiatan dan intervensi yang langsung dilakukan dan terorganisasi. Dengan diadakannya pelayanan sosial bagi remaja putus sekolah, diharapkan mereka dapat mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan potensi mereka, memperoleh keterampilan yang dibutuhkan untuk menghadapi dunia kerja, dan mencapai kemandirian dalam kehidupan mereka. Pelayanan ini juga bertujuan untuk mencegah remaja putus sekolah dari risiko-risiko negatif, seperti pengangguran, kemiskinan, keterlibatan dalam perilaku menyimpang, dan masalah-masalah lainnya yang dapat mempengaruhi kehidupan mereka secara negatif.

Pelaksanaan pelayanan sosial bagi remaja yang mengalami putus sekolah upaya yang dilakukan untuk mengembalikan peran sosial agar mereka dapat menjalankan kewajiban dan tanggung jawab dalam kehidupan sesuai dengan perannya. Pelayanan sosial yang berbasis lembaga atau sering dikenal dengan

pelayanan sosial di dalam panti Kurnasari dalam Tamba, Elita dkk, (2014) adalah sebagai berikut:

1. Bimbingan fisik, meliputi permakanaan, kegiatan olahraga dan perawatan kesehatan.
2. Bimbingan mental, meliputi:
 - a. Pemenuhan kebutuhan akan privasi;
 - b. Memberikan kesempatan menentukan pilihan sesuai dengan bakat dan minat klien; dan Pemberian pelayanan pendidikan kecerdasan.
3. Bimbingan Sosial, meliputi:
 - a. Bermain, rekreasi serta pemanfaatan waktu luang;
 - b. Kegiatan kesenian;
 - c. Menjaga martabat klien;
 - d. Menjaga relasi dan kedekatan; dan
 - e. Memberikan peluang partisipasi klien dalam mengungkapkan perasaannya
4. Bimbingan keterampilan kerja

Dalam bimbingan keterampilan kerja ini akan diberikan sesuai dengan minat dan bakat yang dimiliki oleh klien. Tujuannya untuk mempersiapkan mereka menghadapi dunia kerja yang selain membutuhkan sikap dan kepribadian yang baik juga harus didukung oleh keterampilan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan sosial bagi remaja putus sekolah, sebuah tindakan atau upaya yang ditujukan untuk membantu remaja yang tidak melanjutkan pendidikan formal serta untuk membantu mereka memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Pelayanan ini juga dapat dilakukan

melalui berbagai kegiatan dan intervensi yang langsung dilakukan dan terorganisasi.

2.2.8 Standar Pelayanan

2.2.8.1 Standar Pelayanan Minimum

Standar Pelayanan Minimum (SPM) merupakan ketentuan mengenai Jenis Pelayanan Dasar dan Mutu Pelayanan Dasar yang berhak diperoleh setiap Warga Negara secara minimal untuk memberikan pelayanan khususnya pelayanan sosial secara maksimal kepada masyarakat yang berorientasi terhadap terwujudnya pelayanan yang optimal. Upaya ini dijamin oleh konstitusi untuk menjaga keberlangsungan kehidupan berbangsa yang harmonis dalam koridor Negara Kesatuan Republik Indonesia. Untuk memastikan bahwa SPM diterapkan secara konsisten oleh pemerintah daerah, regulasi mengatur penerapannya diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial, sebagai berikut ini:

1. Bab II tentang rehabilitasi sosial, Pasal 7, menjelaskan bahwa Rehabilitasi Sosial dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti:
 - a. Motivasi dan diagnosis psikososial;
 - b. Perawatan dan pengasuhan;
 - c. Pelatihan vokasional dan pembinaan kewirausahaan;
 - d. Bimbingan mental spiritual;
 - e. Bimbingan fisik;
 - f. Bimbingan sosial dan konseling psikososial;

- g. Pelayanan aksesibilitas;
- h. Bantuan dan asistensi sosial;
- i. Bimbingan resosialisasi;
- j. Bimbingan lanjut;
- k. Rujukan.

2. Pelaksanaan Rehabilitasi Sosial seperti yang dijelaskan ayat diatas terdiri dari tahapan-tahapan berikut:

- a. Pendekatan awal;
- b. Pengungkapan dan pemahaman masalah;
- c. Penyusunan rencana pemecahan masalah;
- d. Pemecahan masalah;
- e. Resosialisasi;
- f. Terminasi;
- g. Bimbingan lanjut.

3. Sumber Daya Manusia Penyelenggra Kesejahteraan Sosial

Pasal 69 dari Bab IX tentang Sumber Daya Manusia Penyelenggara Kesejahteraan Sosial menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia Penyelenggara Kesejahteraan Sosial terdiri atas:

- a. Tenaga kesejahteraan sosial
- b. pekerja sosial profesional
- c. relawan sosial

d. penyuluh sosial

Sumber daya manusia yang dimaksud terdiri dari unsur pemerintah, pemerintah daerah, dan atau Masyarakat.

4. Sarana dan Prasarana

Pasal 39 dari Bab VI tentang Standar Sarana dan Prasarana menyatakan bahwa Standar Sarana dan Prasarana Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial adalah ukuran penting yang harus dipenuhi secara minimal, termasuk kelengkapan kelembagaan, proses, dan hasil pelayanan. Standar ini berperan sebagai alat dan penunjang utama dalam menjalankan Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial.

Sarana dan prasarana Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial mencakup:

panti sosial:

- a. panti sosial;
- b. pusat rehabilitasi sosial;
- c. pusat pendidikan dan pelatihan;
- d. pusat kesejahteraan sosial;
- e. rumah singgah;
- f. rumah perlindungan sosial.

2.2.8.2 Standar Pelayanan Panti Sosial Bina Remaja (PSBR)

Berbagai upaya dilakukan pemerintah untuk menangani remaja putus sekolah. Salah satu kemungkinannya adalah dengan memberikan pelayanan sosial melalui sistem panti melalui Pelayanan Sosial Bina Remaja (PSBR). Setiap provinsi di Indonesia memiliki PSBR yang berada di bawah naungan Dinas Sosial Provinsi. Dalam buku standar pelayanan sosial PSBR yang diterbitkan oleh Direktorat pelayanan Sosial Anak (2008) Standar Pelayanan Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) harus dipenuhi oleh PSBR atau lembaga pelayanan sosial sejenis dalam memberikan pelayanan kepada remaja putus sekolah, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun masyarakat/swasta. Unsur-unsur tersebut mencakup sebelas (11) standar, yakni kelembagaan; sumber daya manusia; sarana dan prasarana; pembiayaan; kebutuhan remaja, perlindungan; prosedur pelayanan sosial; praktek pengasuhan; administrasi pelayanan; jaringan kemitraan; serta monitoring dan evaluasi. Rincian masing-masing standar dimaksud sebagaimana uraian berikut ini.

A. Standar 1: Kelembagaan

1. Legalitas Organisasi

Penyelenggaraan Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) perlu mempunyai bukti legalitas secara hukum dari instansi yang berwenang, dalam rangka memperoleh perlindungan dan pembinaan profesional. Instansi berwenang dimaksud adalah Departemen Sosial RI, Instansi Sosial Propinsi dan atau Instansi Sosial Kabupaten/Kota.

Indikatornya adalah:

- a. Berbadan hukum.
- b. Terdaftar di instansi terkait
- c. Memiliki dokumen tertulis legalitas lembaga.
- d. Registrasi dan her-registrasi secara periodik, untuk mengetahui keberadaan lembaga (sesuai aturan yang berlaku).

Penerapan Standar:

- a. Setiap PSBR wajib secara berkala mendaftarkan diri pada instansi sosial yang berwenang memberikan (ijin kegiatan provinsi atau kabupaten/kota)
- b. Instansi sosial provinsi, kabupaten/kota memberikan pembinaan, memberikan ijin, mengingatkan, dan atau mencabut ijin kegiatan lembaga.
- c. PSBR dapat melaksanakan kembali kegiatannya setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan

1. Visi dan Misi

Setiap Panti Sosial Bina Remaja perlu mempunyai Visi dan Misi yang mengacu pada Restra Direktorat Pelayanan Sosial Anak.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki Visi dan Misi tertulis.
- b. Visi dan misi diabarkan dalam program kerja.
- c. Diketahui oleh seluruh pengelola PSBR.
- d. Diketahui oleh penerima pelayanan (klien).

Penerapan standar:

- a. Visi dan misi dirumuskan sebelum panti melaksanakan kegiatan operasional.
- b. Visi dan misi ditulis pada media yang dapat dibaca dan mudah diakses oleh pengelola, anak, dan pihak-pihak yang berkepentingan.

2. Organisasi dan Tata Kerja

Setiap Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) perlu memiliki struktur organisasi dan tata kerja dalam rangka penyelenggaraan kegiatan.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki struktur organisasi dan tata kerja mengacu pada kebijakan yang berlaku.
- b. Memiliki kebijakan dan tata tertulis tentang tugas pokok dan fungsi setiap unit
- c. Memiliki uraian prosedur kerja tertulis yang menggambarkan tata kerja PSBR .

Penerapan Standar:

- a. Struktur organisasi disusun sesuai dengan visi dan misi dan mengacu pada proses pelayanan.
- b. Uraian tugas disusun berdasarkan struktur organisasi dan proses pelayanan.

3. Program

Panti Sosial Bina Romaja harus mempunyai program sesuai dengan misinya, yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, seperti bimbingan fisik sosial, mental, dan keterampilan.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki program kerja tertulis, dengan tujuan yang jelas dapat diukur.
- b. Memiliki jadwal pelaksanaan program.
- c. Memiliki instrumen evaluasi keberhasilan program.
- d. Memiliki dokumen tertulis hasil evaluasi program

Penerapan standar:

- a. Panti menyusun rencana program lima tahunan dan tahunan.
- b. Panti menyusun jadwal pelaksanaan program

- c. Panti menentukan dan menetapkan penanggung jawab program (kegiatan)
- d. Panti melakukan evaluasi pelaksanaan program secara berkala, Panti membuat laporan hasil evaluasi.

4. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Panti Sosial Bina Remaja perl mempunyai tujuan pelayanan yang realistis dan dapat diukur, dalam rangka mewujudkan kemandirian dan keberfungsian sosial klien remaja putus sekolah terlantar.

Indikatornya adalah:

- 1) Memiliki tujuan tertulis, jelas, mudah untuk dicapai, dan dapat diukur.
- 2) Tujuan diketahui oleh seluruh pengelola PSBR.
- 3) Tujuan diketahui oleh penerima pelayanan (klien).
- 4) Ada uraian tertulis tentang indikator kemandirian dan keberfungsian sosial klien.

Penerapan Standar:

- 1) Panti merumuskan tujuan dengan memperhatikan kepentingan anak.
- 2) Proses merumuskan tujuan dengan memperhatikan suara anak.

Penerapan standar:

- 1) Panti merumuskan tujuan dengan memperhatikan kepentingan anak.
- 2) Proses merumuskan tujuan dengan memperhatikan suara anak.
- 3) Rumusan tujuan disosialisasikan kepada pengelola, pengasuh, pekerja sosial, instruktur dan anak.

- 4) Rumusan tujuan panti dicantumkan dalam tulisan tentang program panti dan identitas panti.
- 5) Dalam rumusan tujuan digambarkan tentang indikator kemandirian dan keberfungsian sosial klien.

b. Sasaran

Panti Sosial Bina Remaja perlu memiliki sasaran pelayanan yang memenuhi kriteria anak putus sekolah terlantar.

Indikatornya adalah:

- 1) Memiliki dokumen tertulis tentang sasaran pelayanan panti, yakni remaja putus sekolah terlantar berusia 15 s/d < 18 tahun.

Penerapan Standar:

- 1) Panti merumuskan sasaran kriteria pelayanan dengan memperhatikan usia anak remaja, latar belakang ketelantaran, dan kondisi remaja putus sekolah.
- 2) Panti menggunakan kriteria sasaran dalam penerimaan pelayanan.

B. Standar 2: Sumber daya Manusia (SDM)

Panti Sosial Bina Remaja di kelola SDM pengelola yang terdiri dari pertama unsur administrasi pengelola panti, kedua fungsional yang terdiri dari pekerja sosial, pengasuh, instruktur, psikolog, tenaga medis dan pembimbing rohani, dan ketiga unsur penunjang yang terdiri dari juru masak, petugas kebersihan, satpam dan sopir.

Indikatornya adalah:

1. Standar Administrasi SDM:

- a. Memiliki uraian tugas secara tertulis.
- b. Dokumen data identitas diri SDM administrasi (kepala panti dan kepala-kepala unit).
- c. Dokumen data identitas diri unsur SDM fungsional (pekerja sosial, pengasuh, instruktur, psikolog, tenaga medis dan pembimbing rohani).
- d. Dokumen ketersediaan unsur penunjang pelayanan panti (juru masak, petugas kebersihan, satpam dan sopir).
- e. Memiliki rencana tertulis pengembangan SDM pelayana panti.

2. Standar Kompetensi SDM:

- a. Unsur SDM Administrasi

Memiliki latar belakang pendidikan dan atau pelatihan bidang pekerjaan sosial.

- b. Unsur Fungsional

1) Pekerja sosial: Pekerja sosial perlu memiliki persyaratan profesional, seperti:

- a) Pendidikan serendah-rendahnya SLTA.
- b) Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam praktek pekerjaan sosial, baik melalui pendidikan dan atau pelatihan.
- c) Memiliki pengalaman berhubungan dengan yang usaha kesejahteraan sosial anak.
- d) Mendapatkan sertifikasi sebagai pekerja sosial dari instansi yang berwenang

- e) Mempunyai keahlian di bidang tertentu, baik yang diperoleh dari pendidikan maupun pelatihan.
- f) Memperoleh sertifikasi sesuai bidang dari instansi yang berwenang.

2) Instruktur Keterampilan:

- a) Pendidikan minimal SLTA.
- b) Mempunyai keahlian di bidang keterampilan tertentu, baik yang diperoleh dari pendidikan maupun pelatihan.
- c) Memperoleh sertifikasi sebagai instruktur sesuai keahliannya dari Instansi yang berwenang.
- d) Memiliki pengalaman sebagai instruktur di bidang keahliannya.

3) Pejabat fungsional lainnya sesuai dengan kebutuhan PSBR (pembimbing rohani, para medis, dan profesi lain):

- a) Pendidikan minimal SLTA.
- b) Mempunyai keahlian di bidang tertentu, baik yang diperoleh dari pendidikan maupun pelatihan.
- c) Memperoleh sertifikasi sesuai bidang keahliannya dari Instansi yang berwenang.

4) Pengasuh:

- a) Pendidikan minimal SLTA.
- b) Mendapatkan rekomendasi dari Pekerja Sosial Ahli atau lembaga pelatihan khusus, bahwa yang bersangkutan mempunyai kemampuan sebagai pengasuh; dan atau menurut penilaian pimpinan panti yang bersangkutan dianggap mempunyai kemampuan sebagai pengasuh.

5) Ratio Pekerja Sosial, Pengasuh, Instruktur dengan anak (klien PSBR).

- a) Ratio pekerja sosial dengan klien adalah 1: 10
- b) Ratio instruktur dengan klien adalah 1:20
- c) Ratio pengasuh dengan klien 1 : 10

c. Unsur Penunjang:

- 1) Tenaga penunjang lainnya sesuai dengan kebutuhan PSBR (juru masak, petugas kebersihan, satpam, sopir dan sebagainya):
- 2) Mempunyai kemampuan di bidangnya.

Penerapan Standar:

- 1) Panti menetapkan kriteria SDM administrasi, fungsional dan penunjang sesuai dengan kebutuhan pelayanan.
- 2) Melaksanakan rekrutmen berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.
- 3) Panti menentukan penempatan SDM sesuai dengan kompetensinya.
- 4) SDM unsur administrasi, pengasuh, pekerja sosial merupakan tenaga tetap PSBR, sedangkan tenaga instruktur dan fungsional lainnya seperti paramedis, pembimbing rohani, psikolog merupakan tenaga tetap atau tidak tetap yang direkrut dari lembaga lain yang menjadi mitra panti.
- 5) Pengasuh merupakan tenaga tetap dan tinggal bersama klien di panti.
- 6) Melaksanakan evaluasi penempatan SDM apakah sesuai dengan keahliannya.
- 7) Merencanakan pengembangan SDM baik SDM administrasi, SDM fungsional dan SDM penunjang.

C. Standar 3: Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan bagian tidak dapat dipisahkan dari proses pelayanan bagi klien Panti Sosial Bina Remaja. Sarana dan prasarana mencakup

gedung dan peralatan. Gedung terdiri dari kantor, ruang rapat, ruang Peksos, ruang instruktur, ruang tamu, asrama, ruang bimbingan, ruang keterampilan, ruang konsultasi, ruang olahraga, dan kamar mandi/WC. Sedangkan peralatan seperti peralatan kantor, peralatan asrama, peralatan bimbingan, peralatan keterampilan, alat komunikasi, alat transportasi, dan peralatan dokumentasi.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki dokumen tertulis tentang sarana dan prasarana.
- b. Memiliki dokumen sarana dan prasarana menurut jenis dan jumlah sesuai kebutuhan.
- c. Memiliki rencana tertulis kebutuhan dan pengembangan sarana dan prasarana, dalam rangka optimalisasi pelayanan panti.

Penerapan standar:

- a. Panti menyiapkan sarana dan prasarana pelayanan sesuai kebutuhan.
- b. Mendesain dan menetapkan ukuran bangunan PSBR untuk disesuaikan dengan tujuan dan fungsi pelayanan :
 - 1) Asrama/*cottage* terdiri dari sebuah kamar pengasuh, kamar anak (1 kamar untuk 2 anak) yang masing-masing memiliki pintu yang menjamin privasi anak, satu kamar mandi pengasuh, kamar mandi anak (ratio 1 : 4 orang), ruang tamu, ruang belajar, ruang makan, dapur, dan gudang.
 - 2) Kantor terdiri dari ruang pimpinan, ruang unit, ruang staf, ruang pekerja sosial, ruang kesehatan, ruang bimbingan konseling, dan ruang data.
 - 3) Ruang keterampilan, terdiri dari ruang teori, ruang praktek, dan ruang instruktur.

- 4) Sarana pelayanan lainnya seperti ruang makan, dapur umum, tempat olahraga, rekreasi, tempat ibadah.
- 5) Fasilitas asrama/*cottage* memperhatikan kebutuhan anak laki-laki atau anak perempuan. Setiap anak memiliki satu tempat tidur, dan lemari (1 pintu lemari untuk setiap anak)
- 6) Melaksanakan analisis kebutuhan sarana dan prasarana serta upaya pengembangannya.

D. Standar 4: Pembiayaan

Untuk melaksanakan kegiatan pelayanan PSBR, perlu didukung oleh sumber biaya atau dana yang memadai.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki sumber dana tetap dan tidak tetap.
- b. Memiliki akses terhadap sumber dana.
- c. Memiliki dokumen analisis kebutuhan pembiayaan operasional panti.
- d. Memiliki dokumen tertulis penerimaan dana tetap maupun tidak tetap.
- e. Memiliki dokumen tertulis pemanfaatan dana.
- f. Memiliki laporan pertanggung jawaban tertulis pengelolaan/penggunaan dana.

Penerapan standar:

- a. Panti merencanakan kebutuhan biaya tahunan operasional panti.
- b. Mengajukan rencana biaya kepada sumber dana/sponsor/donatur.
- c. Melaksanakan administrasi keuangan (penerimaan dan pengeluaran).
- d. Membuat laporan pertanggung jawaban keuangan secara berkala.

E. Standar 4: Kebutuhan Dasar Remaja Putus Sekolah di PSBR

1. Kebutuhan Makanan

PSBR memberikan pelayanan makanan bagi setiap anak selama dalam proses pelayanan. Kebutuhan ini ditujukan agar anak terjamin akan aturan gizi yang seimbang sesuai dengan tahapan perkembangan anak.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki perencanaan tertulis pemenuhan kebutuhan makanan anak/klien.
- b. Memiliki anggaran makanan anak selama proses pelayanan.
- c. Memiliki peralatan pengolahan makanan.
- d. Memiliki peralatan makan (sendok, piring, gelas) sesuai dengan kebutuhan dan jumlah klien.
- e. Memiliki daftar menu makan yang disetujui oleh Ahli Gizi.

Penerapan standar:

- a. Membuat daftar menu makan minimal untuk 7 hari (1 hari 3 kali makan), dengan mempertimbangkan pendapat anak.
- b. Menu makan disetujui oleh Ahli Gizi.
- c. Pelaksanaan makan bagi anak di ruang makan.
- d. Peralatan makan harus dalam keadaan bersih dan steril.
- e. Setiap anak memiliki satu set peralatan makan dan minum.
- f. Jadwal makan bagi anak pagi, siang dan sore diketahui oleh semua anak.
- g. Bagi anak yang sakit mendapatkan makanan khusus sesuai dengan petunjuk dokter.
- h. Panti melakukan reviu terhadap menu dan kegiatan pelayanan makan.
- i. Anak dapat mengakses air minum setiap saat dibutuhkan baik pagi, siang maupun malam hari.

2. Kebutuhan Kesehatan

PSBR menyediakan pelayanan kesehatan, selama anak/klien dalam proses pelayanan. Kebutuhan ini dipenuhi yang tujuan agar anak terpenuhi standar kesehatannya terutama kesehatan diri anak.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki perencanaan tertulis berkaitan dengan pemenuhan pelayanan kesehatan.
- b. Memiliki dokumen kerjasama dengan institusi pelayanan kesehatan.
- c. Anak dapat menjangkau layanan kesehatan di dalam maupun di luar panti.
- d. Memiliki catatan kesehatan setiap anak.
- e. Memiliki anggaran pelayanan kesehatan.
- f. Memiliki ruang dan peralatan pemeriksaan kesehatan.
- g. Memiliki persediaan obat-obatan yang bersifat darurat (PPPK).

Penerapan standar:

- a. Melakukan pemeriksaan kesehatan pada saat anak masuk panti.
- b. Memeriksa kesehatan klien secara rutin (termasuk penimbangan berat dan pengukuran badan) oleh petugas medis atau paramedis yang ditunjuk
- c. Memfasilitasi anak yang membutuhkan perawatan di rumah sakit (rawat inap).
- d. Mencatat dan mengarsipkan riwayat perkembangan kesehatan anak selama dalam pelayanan.
- e. Pemberian informasi tentang kesehatan reproduksi, bahaya penyalahgunaan NAPZA dan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) pada anak.

- f. Menyelenggarakan kegiatan kebugaran jasmani (olahraga)

3. Kebutuhan pakaian

PSBR harus menyediakan atau memenuhi kebutuhan dasar anak putus sekolah akan kebutuhan dasar pakaian baik pakaian sehari-hari maupun pakaian praktek kerja selama tinggal dan mengikuti kegiatan di PSBR.

Indikatornya:

- a. Memiliki perencanaan tertulis berkaitan dengan jenis-jenis kebutuhan pakaian remaja putus sekolah.
- b. Memiliki anggaran pengadaan pakaian (harian dan praktek kerja) remaja putus sekolah di PSBR.
- c. Anak mengetahui rencana mendapatkan pakaian.
- d. Memiliki dokumen pembagian pakaian praktek kerja dan pakaian harian sesuai dengan ukuran badan anak.

Penerapan Standar:

- a. Menyusun rencana pengadaan pakaian harian dan pakaian praktek kerja remaja putus sekolah di PSBR.
- b. Mengukur pakaian anak sesuai dengan ukuran remaja putus sekolah.
- c. Menginformasikan tentang jumlah pakaian yang akan diterima remaja putus sekolah.
- d. Mengadakan pakaian harian dan pakaian praktek kerja remaja putus sekolah di PSBR.
- e. Mengadministrasikan pembagian pakaian yang diberikan kepada remaja putus sekolah sebagai bentuk pertanggung jawaban.

4. Kebutuhan pendidikan (mental, sosial, dan keterampilan)

Kebutuhan mental ditujukan agar ada peningkatan rasa percaya diri, optimisme menghadapi hidup, dan mempunyai rencana hidup kedepan. Bimbingan sosial dilakukan agar anak mempunyai kemampuan dalam hubungan sosial baik dalam interaksi sosial maupun komunikasi dengan lingkungan sekitarnya. Selain itu juga harus dibekali oleh keterampilan sebagai bekal menghadapi hidup yang mandiri dimasyarakat.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki perencanaan tertulis tentang pemenuhan kebutuhan pendidikan mental, bimbingan sosial, dan keterampilan.
- b. Memiliki akses dengan lembaga yang menyelenggarakan pendidikan mental, bimbingan sosial, dan keterampilan.
- c. Memiliki ruang (untuk teori dan praktek), perlengkapan dan peralatannya.
- d. Memiliki modul bimbingan sosial dan keterampilan.
- e. Memiliki dokumen tertulis kerja sama dengan lembaga penyelenggara pendidikan/pelatihan.

Penerapan standar:

- a. Melakukan asesmen minat dan bakat anak dalam pendidikan keterampilan.
- b. Membuat panduan tertulis tentang pendidikan mental, bimbingan sosial, dan keterampilan.
- c. Mengadakan kerjasama kemitraan dengan lembaga-lembaga lain untuk melaksanakan pendidikan mental, bimbingan sosial, dan keterampilan.

- d. Menyiapkan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan pendidikan mental, bimbingan sosial, dan keterampilan disesuaikan dengan jumlah anak.
- e. Mengsiapkan tenaga instruktur sesuai dengan keahliannya.
- f. Menyediakan kebutuhan alat tulis belajar anak dan peralatan, serta bahan praktek keterampilan.
- g. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pendidikan mental, bimbingan sosial, dan keterampilan.
- h. Mencatat dan melaporkan perkembangan pendidikan mental, bimbingan sosial, dan keterampilan anak.

5. Kebutuhan Rasa Aman

Tujuan kebutuhan ini distandarkan agar anak merasa betah, nyaman, tidak merasa terganggu, dan merasa di rumah/lingkungan sendiri.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki perlindungan keamanan anak selama dalam proses pelayanan, seperti penjaga keamanan, pagar pembatas panti dengan lingkungan, setiap kamar memiliki pintu yang dapat dikunci, penerangan lampu yang memadai.
- b. Memiliki uraian tugas tertulis dari petugas keamanan.
- c. Memiliki aturan tertulis.

Penerapan standar:

- a. Mengidentifikasi aspek-aspek keamanan anak yang terkait dengan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan.
- b. Menerapkan aspek-aspek keamanan anak pada setiap perencanaan dan pelaksanaan program.

- c. Mencatat kasus-kasus yang berkaitan dengan keamanan anak untuk menjadi perhatian dalam perencanaan program yang akan datang.
- d. Melakukan monitoring terhadap keamanan setiap anak selama dalam proses pelayanan di panti.

F. Standar 6: Perlindungan Anak

Selama dalam proses pelayanan, anak terhindar dari eksploitasi fisik, seksual, dan kekerasan mental.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki kebijakan tentang perlindungan anak selama dalam proses pelayanan.
- b. Memiliki program perlindungan terhadap anak dari tindak kekerasan fisik dan mental.
- c. Memiliki catatan kasus-kasus permasalahan dan penanganan tindak kekerasan atau eksploitasi terhadap anak selama dalam proses pelayanan.

Penerapan standar:

- a. Merumuskan kebijakan tentang perlindungan anak selama dalam proses pelayanan.
- b. Pekerja sosial memberikan layanan konseling terhadap anak yang mengalami tindak kekerasan.
- c. Mencatat kasus-kasus tindak kekerasan yang dialami anak selama dalam proses pelayanan.
- d. Pekerja sosial merahasiakan kasus-kasus tindak kekerasan yang dialami anak selama dalam proses pelayanan.

G. Standar 7: Prosedur Pelayanan Sosial

1. Pendekatan Awal

Proses pelayanan dimulai dengan pendekatan awal. Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini masyarakat dan anak putus sekolah terlantar mengetahui tentang program PSBR. Selanjutnya anak dapat mengakses pelayanan PSBR.

Indikator didalamnya yaitu:

- a. Tersedianya pedoman sosialisasi program pelayanan sosial bagi anak putus sekolah terlantar.
- b. Memiliki bahan-bahan sosialisasi program pelayanan sosial bagi anak putus sekolah terlantar.
- c. Memiliki instrumen pendaftaran calon anak putus sekolah terlantar sesuai dengan kriteria untuk mendapatkan pelayanan.
- d. Kriteria yang harus dipenuhi oleh calon klien adalah: Anak putus sekolah SD s/d SLA; usia 15 s/d < 18 tahun; sehat jasmani dan rohani; berkelakuan baik; berasal dari keluarga tidak mampu.
- e. Memiliki instrumen seleksi calon anak putus sekolah terlantar yang akan mendapatkan pelayanan yang meliputi seleksi administrasi, seleksi pengetahuan umum, seleksi penelusuran minat dan bakat serta seleksi kesehatan.

Penerapan standar:

- a. Panti membentuk tim pelaksana pendekatan awal yang anggotanya dari unsur administrasi dan pekerja sosial.
- b. Panti menyusun pedoman sosialisasi untuk memulai pendekatan awal.
- c. Panti menyiapkan bahan-bahan untuk melakukan sosialisasi.

- d. Merancang formulir pendaftaran untuk penerimaan calon klien.
- e. Membuat instrumen-instrumen seleksi bagi calon klien berupa instrumen seleksi administrasi, instrument seleksi pengetahuan umum, instrumen seleksi awal penelusuran minat dan bakat serta instrumen seleksi kesehatan.
- f. Melaksanakan sosialisasi program PSBR pada masyarakat.
- g. Pelaksanaannya dikoordinasikan dengan instansi sosial setempat.
- h. Dalam sosialisasi diinformasikan pula bahwa sejak pendaftaran hingga selesainya pelayanan, klien tidak "dipungut biaya".
- i. Melaksanakan seleksi awal calon Klien PSBR, melalui wawancara dengan calon klien dan keluarga, seleksi administrasi tertulis, penelusuran minat dan bakat.

2. Penerimaan

Penerimaan adalah tahapan proses pelayanan dimana anak sudah mempunyai status diterima sebagai klien PSBR. Hasil yang ingin dicapai dari proses ini adalah teregistrasi anak dan adanya kesepakatan dari anak dan keluarga dengan pihak PSBR untuk menerima pelayanan.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki instrumen registrasi.
- b. Memiliki dokumen tertulis penerimaan klien dengan dilengkapi persyaratan-persyaratan administrasi identitas diri klien.
- c. Memiliki dokumen tertulis tentang kesepakatan antara klien dengan lembaga yang diketahui oleh orang tua/wali dalam rangka penempatan klien di PSBR.

- d. Memiliki dokumen hasil konferensi kasus tentang data anak dan keluarganya yang diterima sebagai klien PSBR.

Penerapan standar:

- a. Membentuk tim penerimaan yang terdiri dari unsur administrasi dan unsur fungsional pekerja sosial, psikolog, dan tenaga medis.
- b. Membuat instrumen *registrasi*.
- c. Menyiapkan buku induk untuk mencatat identitas diri klien.
- d. Menyediakan formulir kesepakatan menerima pelayanan antara klien dengan lembaga pemberi pelayanan kesejahteraan sosial yang ditandatangani pula oleh orang tua/wali.
- e. Mengadministrasikan data setiap anak dalam bentuk file perorangan.
- f. Melaksanakan konferensi kasus (*Case Conference-CC*) tentang kondisi anak yang diterima sebagai klien dan keluarganya. CC ini dihadiri oleh tim penerimaan dan unsur pimpinan.
- g. Anak mengisi dan menandatangani formulir kesepatan menjadi klien PSBR, dan diketahui oleh keluarga atau wali.

3. Asesmen

Asesmen merupakan tahapan pengungkapan dan pemahaman kebutuhan pelayanan klien, termasuk kebutuhan layanan keterampilan sesuai dengan bakat dan minatnya. Hasil yang ingin dicapai dari asesmen adalah penempatan anak dalam asrama/*cottage* dan mengetahui pengasuhnya, penempatan anak dalam program keterampilan.

Indikatornya adalah:

- a. Adanya pedoman tertulis dan instrumen/format tentang pengungkapan dan pemahaman potensi, minat, bakat dan masalah anak putus sekolah terlantar.
- b. Adanya pencatatan hasil analisis tentang pengungkapan dan pemahaman potensi, minat, bakat dan masalah anak putus sekolah terlantar.
- c. Memiliki pedoman *case conference* dalam rangka asesmen anak putus sekolah terlantar.
- d. Memiliki laporan hasil *case conference*.
- e. Dokumen tertulis tentang penempatan anak dalam asrama/*cottage* dan program pelayanan.

Penerapan standar:

- a. Membuat pedoman dan form untuk asesmen.
- b. Melakukan asesmen pada klien melalui wawancara oleh pekerja sosial.
- c. Mendokumentasikan hasil asesmen dalam bentuk file tiap anak.
- d. Menyiapkan pedoman untuk konferensi kasus.
- e. Melaksanakan konferensi kasus dalam rangka asesmen yang dihadiri oleh unsur administrasi, pekerja sosial, instruktur, dan pengasuh.
- f. Menempatkan anak dalam asrama, pengasuhan.
- g. Menempatkan anak dalam program pelayanan keterampilan.
- h. Membuat pelaporan hasil asesmen.

4. Perencanaan Pelayanan

Perencanaan program pelayanan terhadap klien merupakan tahapan setelah asesmen yang dilakukan secara bersama-sama antara petugas dengan klien. Tujuan perencanaan pelayanan adalah adanya kejelasan bagi anak dan pelaksana tentang program pelayanan yang akan dilaksanakan PSBR. Program pelayanan

yang direncanakan meliputi bimbingan sosial, bimbingan mental dan keagamaan, bimbingan fisik dan kesehatan, dan bimbingan keterampilan.

Indikatornya adalah:

- a. Adanya dokumen tertulis tentang perencanaan program pelayanan, yang berisi rincian.
- b. Memiliki dokumen hasil konferensi kasus tentang data anak dan keluarganya yang diterima sebagai klien PSBR.

Penerapan standar:

- a. Menyusun rencana program pelayanan, yang berisi rincian jenis pelayanan yang akan diberikan, SDM pelaksana program, waktu pelaksanaan kegiatan, biaya yang dibutuhkan, rumusan pendekatan, strategi dan teknik pelayanan yang akan diberikan.
- b. Dalam penyusunan perencanaan melibatkan semua unsur administrasi, pekerja sosial, pengasuh, instruktur, dan dengan mempertimbangkan suara anak.
- c. Hal lain yang perlu dipertimbangkan dalam perencanaan adalah kapasitas PSBR yang meliputi SDM, sarana prasarana, dan biaya.
- d. Mendokumentasikan dan mempublikasikan rencana pelayanan kepada anak dan pelaksana program.

5. Pelaksanaan Pelayanan

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan program pelayanan adalah terselenggaranya pelayanan PSBR bagi anak putus sekolah terlantar sesuai rencana.

Indikatornya adalah:

- a. Adanya pedoman pelaksanaan bimbingan sosial, bimbingan mental dan keagamaan, bimbingan fisik dan kesehatan, bimbingan keterampilan, dan pengasuhan.
- b. Adanya laporan pelaksanaan kegiatan bimbingan sosial, bimbingan mental dan keagamaan, bimbingan fisik dan kesehatan, bimbingan keterampilan, dan pengasuhan.
- c. Memiliki instrumen monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan.
- d. Ada laporan hasil monitoring evaluasi pelaksanaan pelayanan.

Penerapan standar:

- a. Menyusun pedoman pelaksanaan bimbingan sosial, mental, keagamaan, bimbingan fisik dan kesehatan, bimbingan keterampilan, dan pengasuhan.
- b. Menetapkan instruktur, pembimbing, dan pengasuh sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.
- c. Menetapkan format laporan yang dapat digunakan untuk memudahkan penelaahan terhadap masalah klien selama dalam pelayanan.
- d. Menyusun instrumen monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan.
- e. Melaksanakan konferensi kasus untuk membahas kasus anak yang terjadi pada proses pelayanan, yang dihadiri oleh unsur administrasi, pekerja sosial, instruktur, dan pengasuh.
- f. Menyusun laporan hasil pelaksanaan bimbingan sosial, mental, keagamaan, bimbingan fisik dan kesehatan, bimbingan keterampilan, dan pengasuhan.

6. Resosialisasi (praktik belajar kerja)

Resosialisasi merupakan tahapan persiapan penyaluran yang meliputi bimbingan kewirausahaan, Pratik Belajar Kerja (PBK) dan menjajaki tempat

penyaluran anak putus sekolah terlantar. Hasil yang ingin dicapai anak dapat praktek belajar kerja di perusahaan-perusahaan sesuai dengan bidang keterampilan.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki dokumen tertulis prosedur resosialisasi.
- b. Memiliki dokumen daftar tempat-tempat praktik belajar kerja.
- c. Memiliki dokumen tertulis prosedur pelaksanaan praktik belajar kerja.
- d. Memiliki dokumen kesepakatan praktik belajar kerja, yang memuat tentang keamanan anak, waktu kerja anak, pelaksanaan praktik kerja.
- e. Memiliki dokumen laporan perkembangan kegiatan praktik belajar kerja
- f. Memiliki dokumen hasil praktik belajar kerja.
- g. Memiliki dokumen tertulis tentang pedoman pendampingan praktik kerja.

Penerapan standar:

- a. Membuat pedoman praktik belajar kerja di perusahaan.
- b. Menentukan tempat-tempat praktik belajar kerja.
- c. Menjalin kemitraan dengan dunia usaha.
- d. Membuat pedoman pendampingan dalam praktik belajar kerja.
- e. Menetapkan kriteria pendamping.
- f. Melakukan pendampingan selama anak praktik belajar kerja, yang dilakukan oleh pekerja sosial dan atau instruktur.
- g. Laporan hasil pendampingan secara periodik.

- h. Melakukan negosiasi dengan pihak perusahaan khususnya mengenai jenis pekerjaan dan waktu kerja tidak melebihi 8 jam, keamanan anak dan terhindar segala bentuk eksploitasi di tempat PBK.
- i. Menyiapkan formulir perkembangan pelayanan.
- j. Membuat dan mendokumentasikan laporan pelaksanaan PBK.

7. Terminasi Pelayanan di dalam panti

Penghentian pelayanan di dalam panti dilakukan setelah klien selesai mengikuti proses pelayanan dan telah mencapai hasil pelayanan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Hasil dari terminasi ini adalah anak mengetahui batasan waktu pengakhiran pelayanan di dalam panti dan memiliki sertifikat keterampilan.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki dokumen tertulis tentang pengakhiran pelayanan.
- b. Adanya kesepakatan tertulis tentang pengakhiran pelayanan.
- c. Adanya prosedur tentang bimbingan lanjut yang diketahui oleh anak putus sekolah terlantar.
- d. Anak memiliki sertifikat telah selesai mengikuti pelayanan sosial dari PSBR.

Penerapan standar:

- a. Mengsiapkan form kesepakatan pengakhiran pelayanan di dalam panti.
- b. Membuat kesepakatan pengakhiran pelayanan antar panti dengan anak.
- c. Memberikan sertifikat keterampilan kepada anak.
- d. Memberikan peralatan kerja (*toolkit*) sebagai modal awal.
- e. Menyerahkan anak kepada keluarga dan atau lembaga pengirim.

- f. Memfasilitasi pemulangan anak ke daerah asal.
- g. Membuat laporan pengakhiran pelayanan anak di dalam panti. Laporan disampaikan kepada instansi sosial dan lembaga pengirim.

8. Bimbingan Lanjut

Bimbingan lanjut merupakan proses penguatan kapasitas anak di keluarga dan masyarakat. Hasil yang ingin dicapai anak dapat mandiri melaksanakan tugas-tugas kehidupannya di keluarga, dunia kerja dan masyarakat.

Indikatornya adalah:

- a. Adanya pedoman pelaksanaan bimbingan lanjut, yang meliputi materi, petugas, waktu dan biaya.
- b. Tersedianya petugas pelaksana bimbingan lanjut baik dari PSBR maupun dari instansi sosial.
- c. Petugas bimbingan lanjut adalah pekeria sosial PSBR dan atau petugas instansi sosial.
- d. Adanya dokumen tertulis pemantauan, reintegrasi anak putus sekolah terlantar di keluarga, dunia kerja dan masyarakat.
- e. Adanya laporan tertulis dari petugas bimbingan lanjut tentang hasil pemantauan, reintegrasi remaja terlantar putus sekolah dalam masyarakat.

Penerapan standar:

- a. Membuat pedoman pelaksanaan bimbingan lanjut, yang meliputi materi, petugas, waktu dan biaya.
- b. Melaksanakan bimbingan lanjut kepada anak putus sekolah terlantar sampai anak dianggap mandiri di dunia kerja dan masyarakat.

- c. Melakukan konferensi kasus hasil bimbingan lanjut di PSBR yang dihadiri oleh unsur administrasi, pekerja sosial, dinas sosial, keluarga, dan dunia usaha.
- d. Menyusun laporan hasil konferensi kasus sebagai bahan pertimbangan terminasi akhir dari seluruh proses pelayanan.
- e. Melaksanakan terminasi akhir dari keseluruhan proses pelayanan, dimana anak putus sekolah terlantar sudah tidak ada hubungan layanan dengan PSBR maupun Instansi sosial.

H. Standar 8: Praktek Pengasuhan

Hasil yang dicapai dari praktek pengasuhan ini adalah anak mendapatkan perhatian, kasih sayang, bimbingan moral etika dan terhindar dari eksploitasi selama tinggal di asrama atau cottage.

Indikator adalah:

- a. Tersedianya pedoman pengasuhan anak.
- b. Tersedianya laporan kegiatan pengasuhan di setiap asrama/ cottage.
- c. Tersedianya catatan kasus anak di setiap asrama. atau cottage.

I. Standar 9: Administrasi Pelayanan

1. Pencatatan File Identitas Diri Anak

Semua identitas diri anak dan perkembangan anak selama ada dalam proses pelayanan panti di catat dan di dokumentasikan dalam file setiap anak. Tujuan yang ingin dicapai pencatatan di file anak adalah anak dan petugas mengetahui perkembangan diri meliputi fisik, sosial, mental dan keterampilan selama proses pelayanan.

Indikatornya adalah:

- a. Tersedianya file setiap anak meliputi data identitas diri anak, kesepakatan anak masuk panti, laporan perkembangan anak selama di panti, kasus anak
- b. Tertatanya sistem administrasi pelayanan meliputi adanya tempat penyimpanan file anak.
- c. Tersedianya prosedur tertulis tentang penggunaan dan pengeluaran file anak, termasuk prosedur untuk anak dalam mengakses file.

Penerapan standar:

- a. Menyiapkan format tentang identitas klien.
- b. Mencatat kasus-kasus yang terjadi pada anak selama di PSBR.
- c. Membuat mekanisme tentang prosedur penggunaan dan pengeluaran file anak.
- d. Mensosialisasikan kepada anak tentang akses penggunaan file diri anak bagi anak yang membutuhkan.
- e. Membuat laporan tentang pengadministrasian file anak

J. Standar 10 : Jaringan Kemitraaan

Setiap PSBR mengembangkan jejaring dengan lembaga-lembaga dan pihak-pihak yang dapat mendukung keriasama dalam pelayanan.

Indikatornya adalah:

- a. Memiliki daftar lembaga jaringan kemitraan.
- b. Memiliki dokumen kerjasama jaringan kemitraan.
- c. Memiliki rencana dan aksi bersama melalui kemitraan.
- d. Memiliki laporan pelaksanaan jaringan kemitraan.

Penerapan standar:

- a. Melakukan inventarisasi lembaga yang akan dijadikan mitra kerja.
- b. Membuat format kerjasama.
- c. Melakukan perancangan kegiatan melalui kemitraan.
- d. Membuat laporan kegiatan kemitraan.

K. Standar 11 : Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara terencana sehingga PSBR memiliki bahan masukan untuk peningkatan pelayanan terhadap remaja putus sekolah.

Indikatornya adalah:

- a. Adanya dokumen tertulis tentang monitoring evaluasi.
- b. Adanya instrumen monitoring evaluasi.
- c. Adanya peran-peran yang jelas dalam melakukan monitoring dan evaluasi
- d. Adanya laporan tertulis hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan PSBR terhadap remaja terlantar putus sekolah.

Penerapan standar:

- a. Membuat instrumen monitoring dan evaluasi.
- b. Membuat uraian tugas pada petugas monitoring dan evaluasi.
- c. Membuat laporan monitoring dan evaluasi.

2.3 Tinjauan Tentang Remaja

Konon katanya, remaja merupakan salah satu fase paling sulit bagi orang tua dan remaja itu sendiri. Kata remaja berasal dari bahasa latin *adolescene* yang artinya *to grow atau to maturity* (Golinko, 1984, Rice, 1990 dalam Jahja, 2011). Sedangkan menurut Papalia dan Olds dalam Jahja (2011) mendefinisikan remaja

sebagai masa transisi antara kanak-kanak dan dewasa di rentang usia 12 atau 13 tahun hingga akhir belasan atau awal puluhan. Pada masa ini, banyak perubahan yang terjadi pada anak dari segi fisik, kognitif, maupun sosioemosi mereka. Sedangkan Anna Freud dalam Jahja (2011) berpendapat bahwa pada masa remaja terjadi proses perkembangan meliputi perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perkembangan psikoseksual, dan juga terjadi perubahan dalam hubungan dengan orangtua dan cita-cita mereka, di mana pembentukan cita-cita merupakan proses pembentukan orientasi masa depan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa remaja adalah suatu usia dimana individu menjadi terintegrasi ke dalam masyarakat dewasa serta berada pada fase perkembangan yang sangat potensial, baik dilihat dari aspek kognitif, emosi maupun fisik.

1. Ciri-ciri Remaja

Seseorang dapat dikatakan sebagai remaja apabila sesuai dengan ciri- ciri remaja. Remaja memiliki perbedaan yang cukup signifikan dengan anak- anak. Agustiani (2018) menjelaskan bahwa masa remaja disertai dengan perubahan-perubahan yang terjadi pada diri individu. Perubahan yang tampak jelas adalah perubahan fisik, dimana tubuh berkembang pesat sehingga mencapai bentuk tubuh orang dewasa, serta kapasitas reproduksi juga meningkat. Selain itu remaja juga mengalami perubahan secara kognitif dan mulai mampu berpikir secara abstrak layaknya orang dewasa. Konopka dalam Agustiani (2018) secara umum masa remaja dibagi menjadi tiga bagian dengan ciri-ciri berikut :

a. Masa Remaja Awal (12 - 15 tahun)

Pada masa ini individu mulai meninggalkan peran sebagai anak-anak dan mengembangkan diri sebagai individu yang unik yang berusaha untuk tidak bergantung pada orangtua. Remaja fokus pada tahap penerimaan diri terhadap bentuk dan kondisi fisik serta konformitas yang kuat dengan teman sebaya.

b. Masa Remaja Pertengahan (15 - 18 tahun)

Masa ini ditandai dengan berkembangnya kemampuan berpikir yang baru pada remaja. Pada masa ini, remaja mulai mampu untuk mengarahkan diri serta mulai mengembangkan kematangan tingkah laku serta membuat keputusan-keputusan penting dalam hidupnya walaupun teman sebaya masih menjadi bagian yang sangat penting bagi remaja.

c. Masa Remaja Akhir (19 - 22 tahun)

Masa ini ditandai dengan persiapan akhir untuk memasuki peran-peran orang dewasa. Pada masa ini remaja memiliki keinginan yang kuat untuk menjadi matang dan diterima dikelompok teman sebaya serta orang dewasa.

2. Tugas Perkembangan Remaja

Salah satu periode dalam rentang kehidupan ialah (fase) remaja. Masa ini merupakan segmen kehidupan yang penting dalam siklus perkembangan individu, dan merupakan masa transisi yang dapat diarahkan kepada perkembangan masa dewasa yang sehat. Untuk dapat melakukan sosialisasi dengan baik, remaja harus menjalankan tugas-tugas perkembangan pada usinya dengan baik. Apabila tugas perkembangan sosial ini dapat dilakukan dengan baik, remaja tidak akan mengalami kesulitan dalam kehidupan sosialnya serta akan membawa kebahagiaan dan kesuksesan dalam menuntaskan tugas perkembangan untuk fase-fase berikutnya.

Sebaliknya, manakala remaja gagal menjalankan tugas-tugas perkembangannya akan membawa akibat negatif dalam kehidupan sosial fase-fase berikutnya, menyebabkan ketidakbahagiaan pada remaja yang bersangkutan, menimbulkan penolakan masyarakat, dan kesulitan-kesulitan dalam menuntaskan tugas-tugas perkembangan berikutnya.

William Kay, sebagaimana dikutip Jahja (2011), mengemukakan tugas-tugas perkembangan masa remaja sebagai berikut:

- a. Menerima fisiknya sendiri berikut keragaman kualitasnya.
- b. Mencapai kemandirian emosional dari orangtua atau figur-figur yang mempunyai otoritas.
- c. Mengembangkan ketrampilan komunikasi interpersonal dan bergaul dengan teman sebaya, baik secara individual maupun kelompok.
- d. Menemukan manusia model yang dijadikan identitas pribadinya.
- e. Menerima dirinya sendiri dan memiliki kepercayaan terhadap kemampuannya sendiri.
- f. Memperkuat *self-control* (kemampuan mengendalikan diri) atas dasar skala nilai, prinsip-prinsip, atau falsafah hidup (*weltanschauung*).
- g. Mampu meninggalkan reaksi dan penyesuaian diri (sikap/perilaku) kekanak-kanakan.

3. Kebutuhan Remaja

Mengingat tugas-tugas perkembangan tersebut sangat kompleks dan relatif berat bagi remaja, maka untuk dapat melaksanakan tugas-tugas tersebut dengan baik, remaja masih sangat membutuhkan bimbingan dan pengarahan

supaya dapat mengambil langkah yang tepat sesuai dengan kondisinya. Di samping tugas-tugas perkembangan, remaja masih mempunyai kebutuhan-kebutuhan yang tentu saja menuntut pemenuhan secepatnya sesuai darah mudanya yang bergejolak. Kebutuhan-kebutuhan tersebut, menurut Edward, sebagaimana dikutip (Argiati dkk, 2008) adalah meliputi: (a) kebutuhan untuk mencapai sesuatu, (b) kebutuhan akan rasa superior, ingin menonjol, ingin terkenal, (c) kebutuhan untuk mendapatkan penghargaan, (d) kebutuhan akan keteraturan, (e) kebutuhan akan adanya kebebasan untuk menentukan sikap sesuai dengan kehendaknya, (f) kebutuhan untuk menciptakan hubungan persahabatan, (g) adanya keinginan ikut berempati, (h) kebutuhan mencari bantuan dan simpati, (i) keinginan menguasai tetapi tidak ingin dikuasai, (j) menganggap diri sendiri rendah, (k) adanya kesediaan untuk membantu orang lain, (l) kebutuhan adanya variasi dalam kehidupan, (m) adanya keuletan dalam melaksanakan tugas, (n) kebutuhan untuk bergaul dengan lawan jenis, dan (o) adanya sikap suka mengkritik orang lain. Intensitas kebutuhan-kebutuhan di atas tidak semua sama antara individu yang satu dengan yang lain, karena kondisi pribadi yang berbeda, situasi lingkungan yang berlainan, dan ada individu yang ingin segera kebutuhannya terpenuhi, namun kenyataannya banyak yang tidak terpenuhi.

Dari uraian ini bahwa tugas dan kebutuhan perkembangan adalah sesuatu yang terwujud di beberapa titik dalam siklus kehidupan remaja. Ketika tugas dan kebutuhan terpenuhi, itu membawa kebahagiaan dan kesuksesan dalam tugas perkembangan berikutnya. Sebaliknya, jika gagal akan menimbulkan

ketidakpuasan, pengucilan sosial dan kesulitan dalam memenuhi tugas perkembangan masa-masa berikutnya bagi remaja yang mengalami.

4. Karakteristik Remaja

Remaja memiliki karakteristik yang berbeda dengan anak, hal ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku yang ditunjukkan dalam aktifitas sehari-hari. Hal tersebut terjadi karena masa remaja merupakan masa peralihan antara masa kehidupan anak-anak dan kehidupan orang dewasa. Adapun sikap-sikap karakteristik Pertumbuhan dan Perkembangan Remaja yang sering ditunjukkan oleh remaja yaitu yang dikutip dalam Wulandari Ade (2014) adalah sebagai berikut :

- a. Pertumbuhan Fisik Pertumbuhan meningkat cepat dan mencapai puncak kecepatan. Pada fase remaja awal (11-14 tahun) karakteristik seks sekunder mulai tampak, seperti penonjolan payudara pada remaja perempuan, pembesaran testis pada remaja laki-laki, pertumbuhan rambut ketiak, atau rambut pubis. Karakteristik seks sekunder ini tercapai dengan baik pada tahap remaja pertengahan (usia 14-17 tahun) dan pada tahap remaja akhir (17-20 tahun) struktur dan pertumbuhan reproduktif hampir komplet dan remaja telah matang secara fisik.
- b. Kemampuan berpikir Pada tahap awal remaja mencari-cari nilai dan energi baru serta membandingkan normalitas dengan teman sebaya yang jenis kelaminnya sama. Sedangkan pada remaja tahap akhir, mereka telah mampu memandang masalah secara komprehensif dengan identitas intelektual sudah terbentuk.

- c. Identitas Pada tahap awal, ketertarikan terhadap teman sebaya ditunjukkan dengan penerimaan atau penolakan. Remaja mencoba berbagai peran, mengubah citra diri, kecintaan pada diri sendiri meningkat, mempunyai banyak fantasi kehidupan, idealistis. Stabilitas harga diri dan definisi terhadap citra tubuh serta peran jender hampir menetap pada remaja di tahap akhir.
- d. Hubungan dengan orang tua Keinginan yang kuat untuk tetap bergantung pada orangtua adalah ciri yang dimiliki oleh remaja pada tahap awal. Dalam tahap ini, tidak terjadi konflik utama terhadap kontrol orang tua. Remaja pada tahap pertengahan mengalami konflik utama terhadap kemandirian dan kontrol. Pada tahap ini terjadi dorongan besar untuk emansipasi dan pelepasan diri. Perpindahan emosional dan fisik dari orangtua dapat dilalui dengan sedikit konflik ketika remaja akhir.
- e. Hubungan dengan sebaya Remaja pada tahap awal dan pertengahan mencari afiliasi dengan teman sebaya untuk menghadapi ketidakstabilan yang diakibatkan oleh perubahan yang cepat; pertemanan lebih dekat dengan jenis kelamin yang sama, namun mereka mulai mengeksplorasi kemampuan untuk menarik lawan jenis. Mereka berjuang untuk mengambil tempat di dalam kelompok; standar perilaku dibentuk oleh kelompok sebaya sehingga penerimaan oleh sebaya adalah hal yang sangat penting. Sedangkan pada tahap akhir, kelompok sebaya mulai berkurang dalam hal kepentingan yang berbentuk pertemanan individu. Mereka mulai menguji hubungan antara pria dan wanita terhadap kemungkinan

hubungan yang permanen. ketiak, atau rambut pubis yang terlambat atau terlalu dini seringkali menimbulkan perasaan malu/minder/kurang percaya diri karena merasa keadaan mereka berbeda dengan sebayanya.

Jika dilihat dari uraian di atas keinginan untuk menemukan nilai dan gairah baru, cinta diri yang meningkat dan banyak fantasi tentang kehidupan adalah dunia anak muda. Kehadiran keluarga dan teman merupakan prasyarat penting bagi kaum muda untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut. Merokok, konsumsi alkohol, dan penggunaan obat-obatan terlarang lebih dibentuk oleh norma-norma perilaku teman sebaya yang berhubungan dengan mereka. Kelompok teman sebaya memiliki pengaruh yang kuat pada kaum muda dalam pencarian mereka akan nilai-nilai baru.

5. Permasalahan Remaja

Masa remaja merupakan merupakan masa perkembangan dan peralihan antara anak-anak menuju dewasa. Pada masa remaja, permasalahan yang sering terjadi biasanya berkaitan dengan jati diri. Wilis dalam (Kartono, 2013) menjelaskan bahwa proses perkembangan yang dialami remaja akan menimbulkan permasalahan bagi remaja sendiri. Masalah-masalah yang dialami oleh remaja tersebut yaitu:

- a. Masalah penyesuaian diri, merupakan permasalahan yang berhubungan dengan kemampuan untuk hidup dan bergaul secara wajar dengan lingkungan sekitarnya maupun penyesuaian diri dengan remaja itu sendiri. Remaja yang mampu melakukan penyesuaian diri dengan lingkungan akan

memiliki rasa percaya diri yang baik. Namun rasa percaya diri yang rendah akan mengakibatkan remaja sulit dalam melakukan penyesuaian diri.

- b. Masalah beragama, merupakan permasalahan remaja yang menyangkut pemahaman, ketaatan dan perubahan tingkah laku. Remaja yang memiliki kepercayaan diri yang baik, tentunya memiliki ketaatan beragama yang baik.
- c. Masalah kesehatan, merupakan masalah yang dihadapi sehubungan dengan kesehatan jasmani dan rohaninya. Remaja yang memiliki kesehatan baik akan memiliki rasa kepercayaan diri yang baik pula.
- d. Masalah ekonomi dan mendapatkan pekerjaan, untuk melepaskan diri dari orang tua guna mendapatkan otonomi ekonomi dan keuangan. Masalah ekonomi dan pekerjaan sangat mempengaruhi kepercayaan diri seseorang. Remaja yang memiliki ekonomi rendah dan tidak memiliki pekerjaan, akan memiliki tingkat kepercayaan diri yang rendah.
- e. Masalah ingin berperan dalam masyarakat, sehubungan dengan dorongan sosial yang terbentuk untuk berperan dalam berbagai kegiatan. Berperan dalam masyarakat menjadi penting bagi remaja sebagai bentuk partisipasi di masyarakat. Berperan di masyarakat harus memiliki rasa kepercayaan diri yang tinggi. Karena dengan rasa percaya diri yang baik dapat memberikan aura positif bagi lingkungannya.
- f. Masalah pendidikan, merupakan masalah yang dihadapi remaja sehubungan dengan kebutuhan akan ilmu pengetahuan yang diperlukan bagi pencapaian

keberhasilan di masa depan. Dengan pendidikan yang baik, seorang remaja akan memiliki rasa percaya diri yang baik pula.

2.3.1 Remaja Putus Sekolah

Putus sekolah merujuk pada situasi ketika seorang siswa terpaksa berhenti belajar di suatu lembaga pendidikan tempat dia sebelumnya bersekolah. Hal ini dapat dianggap sebagai masa ketidakmampuan anak untuk melanjutkan pendidikan formal karena beberapa faktor, seperti keterbatasan kondisi ekonomi keluarga. Menurut (Gunarso, 2004:42), anak merupakan individu yang akan mewarisi cita-cita orangtuanya dan menjadi generasi penerus bangsa.

Menurut Husodo dalam (Gunarso, 2004:43), anak memiliki peran penting sebagai generasi penerus yang akan menjamin kelangsungan hidup keluarga, bangsa, dan negara di masa depan. Oleh karena itu, memberikan jaminan bagi perkembangan optimal generasi penerus merupakan sebuah investasi sosial yang tidak murah, yang harus ditanggung oleh keluarga, masyarakat, dan negara.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara orang tua dan anak memiliki peran penting dalam perkembangan kepribadian anak. Hubungan afektif dengan orang tua merupakan faktor penentu untuk memastikan kelangsungan hidup (*survival*) anak. Anak merupakan generasi penerus yang akan mempengaruhi kelangsungan kehidupan keluarga, bangsa, dan negara di masa depan. Oleh karena itu, orang tua dan masyarakat perlu memberikan jaminan kepada generasi penerus agar mereka dapat tumbuh dan berkembang dengan baik.

Hal ini dianggap sebagai sebuah investasi sosial yang sangat berharga untuk masa depan, yang harus ditanggung oleh keluarga, masyarakat, dan negara.

2.3.2 Faktor-Faktor Penyebab Remaja Putus Sekolah

Faktor penyebab putus sekolah dapat dibagi menjadi dua faktor, yaitu faktor internal yang berasal dari dalam diri remaja yang mengalami putus sekolah, dan faktor eksternal yang berasal dari lingkungan luar remaja yang mengalami putus sekolah. Berikut adalah faktor-faktor penyebab putus sekolah pada remaja:

1. Faktor Internal: Faktor internal merujuk pada faktor-faktor yang berasal dari dalam diri remaja itu sendiri. Salah satu faktor internal tersebut adalah ketidakmampuan untuk mengatur diri dalam mengikuti pelajaran di sekolah, di mana mereka tidak serius dalam belajar dan melihat belajar hanya sebagai kewajiban rutin tanpa kesungguhan untuk memahami pelajaran dengan baik. Selain itu, kurangnya keteraturan dan ketertiban dalam kegiatan belajar di rumah juga menjadi faktor internal yang berperan. Selanjutnya, kondisi di sekolah juga dapat mempengaruhi minat peserta didik untuk bersekolah.
2. Faktor Eksternal: Faktor eksternal pada remaja putus sekolah meliputi pengaruh lingkungan keluarga dan lingkungan tempat bermain yang dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk putus sekolah. Berikut adalah beberapa faktor eksternal tersebut:
 - a. Faktor yang berasal dari keluarga:

Keluarga merupakan sumber utama kasih sayang ketika seseorang dilahirkan. Selain menjadi sumber kasih sayang, keluarga juga memiliki peran penting dalam pendidikan. Keluarga merupakan lembaga pendidikan pertama dan

utama, dan orang tua memiliki tanggung jawab dalam merawat, melindungi, dan mendidik remaja agar dapat tumbuh dan berkembang dengan baik.

Orang tua yang kurang atau tidak memperhatikan pendidikan anaknya, misalnya mereka tidak acuh terhadap perkembangan belajar anaknya, tidak memperhatikan sama sekali akan kepentingan-kepentingan dan kebutuhan-kebutuhan anaknya dalam belajar, tidak mau mengatur waktu belajar anak, tidak menyediakan atau melengkapi alat belajarnya, tidak mau memperhatikan apakah anak belajar atau tidak, tidak mau tahu bagaimanakah kemajuan belajar anaknya, kesulitan-kesulitan apa saja yang dialami anak dalam belajar. Hal tersebut dapat menyebabkan anak kurang atau tidak berhasil dalam belajarnya disekolah. Mungkin saja anak tersebut pandai dan pintar akan tetapi karna cara belajar tidak teratur akhirnya mengalami ketinggalan dalam belajar dan mengakibatkan anak menjadi malas untuk belajar. Hasil yang diperoleh, nilai-nilai dalam belajarnya tidak memuaskan bahkan mungkin saja bisa gagal dalam studinya. Hal ini biasanya terjadi pada anak dari keluarga yang kedua orang tuanya terlalu sibuk mengurus pekerjaan mereka.

b. Faktor yang bersumber dari ekonomi

Kondisi pada ekonomi keluarga erat hubungannya dengan belajar remaja. Remaja yang sedang belajar selain harus terpenuhi kebutuhan pokoknya seperti makanan, pakaian, perlindungan, kesehatan dan lainlain, juga membutuhkan fasilitas dalam belajar seperti ruang belajar, meja, kursi, penerangan, alat tulis dan buku. Fasilitas belajar itu akan terpenuhi jika keluarga mempunyai ekonomi yang cukup.

Orang tua yang kurang atau tidak memperhatikan pendidikan anaknya, seperti kurang peduli terhadap perkembangan belajar anak, tidak memperhatikan kepentingan dan kebutuhan belajar anak, tidak mengatur waktu belajar anak, tidak menyediakan atau melengkapi alat-alat belajar, tidak memantau apakah anak belajar dengan baik, tidak mengetahui kemajuan belajar anak, serta tidak memperhatikan kesulitan belajar yang dialami anak. Hal ini dapat menyebabkan anak mengalami kesulitan atau kegagalan dalam belajar di sekolah. Meskipun anak tersebut mungkin memiliki kecerdasan dan potensi yang baik, tetapi karena kurangnya keteraturan dalam belajar, mereka akhirnya tertinggal dan menjadi malas belajar. Akibatnya, prestasi belajar mereka tidak memuaskan bahkan bisa berujung pada kegagalan dalam studi. Hal ini sering terjadi pada anak-anak dari keluarga di mana kedua orang tua terlalu sibuk dengan pekerjaan mereka.

c. Faktor yang berasal dari kondisi ekonomi:

Kondisi ekonomi keluarga memiliki kaitan erat dengan proses belajar remaja. Selain memenuhi kebutuhan dasar seperti makanan, pakaian, perlindungan, dan kesehatan, remaja juga membutuhkan fasilitas belajar seperti ruang belajar, meja, kursi, pencahayaan, alat tulis, dan buku. Fasilitas belajar ini dapat terpenuhi jika keluarga memiliki kondisi ekonomi yang memadai.

d. Faktor yang berasal dari masyarakat:

Masyarakat dapat diartikan sebagai sekelompok orang yang tinggal di suatu wilayah, memiliki pengalaman yang serupa, dan dapat bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Masyarakat merupakan lingkungan yang penting setelah keluarga dan sekolah dalam konteks pendidikan. Pendidikan yang

diperoleh dalam masyarakat dimulai ketika remaja berada di luar lingkungan keluarga dan sekolah, sehingga pengaruh pendidikan dari masyarakat ini terlihat lebih luas. Remaja yang tumbuh dalam keluarga di mana orang tuanya kurang berpendidikan, ditambah dengan lingkungan masyarakat yang tidak mendukung perkembangan pendidikan, dapat dipastikan akan memiliki sikap yang acuh tak acuh terhadap pentingnya pendidikan.

e. Faktor lokasi:

Faktor lokasi atau jarak antara rumah dengan sekolah juga memiliki dampak signifikan terhadap remaja yang mengalami putus sekolah. Remaja yang tinggal dalam keluarga dengan kondisi ekonomi terbatas akan menghadapi kesulitan dalam melakukan perjalanan dari rumah ke sekolah, terutama jika akses transportasi terbatas.

2.3.3 Pekerja Sosial dengan Remaja

Remaja putus sekolah merupakan salah satu masalah sosial yang dampaknya tidak hanya dirasakan oleh dirinya sendiri, tetapi juga oleh masyarakat. Itu pertanda bahwa pemerintah, lembaga-lembaga sosial dan masyarakat mempunyai tanggung jawab menanggulangi anak putus sekolah, termasuk Pekerja sosial dituntut untuk untuk melaksanakan praktik pekerjaan secara profesional karena dengan banyaknya masalah sosial yang terus terjadi dibutuhkan sebuah profesi yang mampu menyelesaikan permasalahan tersebut. Menurut (Wibawa, 2010, hal. 52) Pekerja sosial memiliki arti yaitu orang yang memiliki kewenangan keahlian dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan sosial. Adapun dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2019 Tentang Pekerja Sosial,

Seorang pekerja sosial adalah orang yang memiliki pengetahuan praktis, keterampilan dan nilai-nilai pekerjaan sosial memiliki "sertifikat kualifikasi".

Menurut Webb (2009) peran pekerja sosial:

1. Fasilitator

Pekerja sosial menetapkan diri sendiri sebagai koordinator kasus guna memfasilitasi untuk berbagai informasi dan promosi kolaborasi bagi kepentingan terbaik anak.

2. Evaluator

Pekerja sosial memberikan penilaian terhadap interaksi dan hasil yang dicapai. Setiap situasi diharuskan memiliki protokol yang unik dan melibatkan personil khusus guna mengevaluasi dan membahas perihal anak dengan segala permasalahannya.

3. Konselor

Pekerja sosial bisa menjadi konselor pelayanan perlindungan anak yang menginvestigasi dugaan kekerasan anak dalam keluarga anak tersebut. Konseling menjadi komponen dalam bekerja dengan anak, meskipun anak serumah dengan *extended family* atau tinggal di *foster home*.

4. *Case Manager*

Pekerja sosial merencanakan dan mengkoordinasikan pelayanan, menemukan sumber dan monitoring terhadap kemajuan. Pekerja sosial dapat mengundang semua yang terlibat untuk konferensi kasus terhadap permasalahan anak.

5. Konsultan

Pekerja sosial bertindak sebagai konsultan untuk memberikan konsultasi kepada anak dalam upaya memecahkan permasalahan yang dihadapi. Pekerja sosial juga memberikan informasi kepada pengurus atau pelaksana lembaga-lembaga sosial untuk membantu penyelesaian masalah yang dihadapi anak.

6. Perantara (Broker)

Pekerja sosial sebagai perantara mempunyai peran sebagai berikut, antara lain 1) Memberi jalan keluar terhadap dampak yang dihadapi anak-anak atas kemunduran kondisi sosial seperti kekerasan, kemiskinan, dan penyalahgunaan atau ketergantungan zat; 2) Memilih alternatif intervensi dalam berbagai tingkatan (dengan anak, orang tua, *extended family*, masyarakat, dan pemerintah), 3) memberikan praktik secara budaya sangat sensitif.

7. Advocate

Pekerja sosial melakukan tindakan mewakili anak secara persuasif memperjuangkan hak-hak dan martabat anak. dimana anak tidak mampu bertindak sendiri secara efektif dan terdapat birokrasi ataupun kondisi yang mempersulit anak untuk menerima pelayanan, menggunakan sumber-sumber dan memperoleh hak-haknya.

8. Pendidik

Pekerja sosial dapat memperkuat kemampuan anak untuk mempengaruhi perubahan dalam situasi masalah. Pekerja sosial sebagai pendidik dapat melakukannya dengan memberikan informasi tentang sumber-sumber kepada anak.