

**PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MENGENTASKAN  
ANAK TERLANTAR  
(Studi di Unit Pelaksana Teknis Daerah  
Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih)**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**MUHAMMAD RIZKI  
NPM 1916021061**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

## **ABSTRAK**

### **PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MENGENTASKAN ANAK TERLANTAR**

**(Studi di Unit Pelaksana Teknis Daerah  
Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih)**

**Oleh**

**MUHAMMAD RIZKI**

Pada tahun 2020 terdapat 29 anak terlantar yang ada di Kota Bandar Lampung, pada tahun 2021-2022 terjadi peningkatan jumlah anak terlantar menjadi 33 jiwa. Kondisi ini menimbulkan keprihatinan akan potensi peningkatan jumlahnya di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran pekerja sosial Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih dalam mengentaskan anak terlantar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti menggunakan teori peran pekerja sosial yang dikemukakan Parsons dalam Edi Suharto (2017) yaitu peran pekerja sosial sebagai fasilitator, broker, mediator, pembela, dan pelindung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pekerja sosial UPTD PSAA Budi Asih berperan dalam mengentaskan anak terlantar, dilihat dari lima indikator yaitu peran sebagai fasilitator memotivasi anak terlantar untuk menguatkan mental walaupun masih belum maksimal karena masih ada anak-anak yang belum terjangkau. Peran sebagai broker telah menghubungkan anak terlantar dengan sumber-sumber yang dibutuhkan. Peran sebagai mediator telah berperan dengan baik karena saat mediasi bersikap netral dan menciptakan situasi tidak menang dan tidak kalah. Peran sebagai pembela mewakili anak terlantar, berlaku adil dalam pemenuhan kebutuhan. Peran sebagai pelindung telah berperan tercermin ketika pekerja sosial memprioritaskan beberapa anak, melakukan tindakan perlindungan sesuai prosedur yang berlaku. Namun, secara keseluruhan, peran pekerja sosial di UPTD PSAA Budi Asih telah berperan dalam mengentaskan anak terlantar walaupun masih ada hambatan dan kekurangannya dalam melaksanakan perannya.

**Kata Kunci : Peran, Pekerja Sosial, Anak Terlantar**

## **ABSTRACT**

### **THE ROLE OF SOCIAL WORKERS IN SOLVING ABANDONED CHILDREN (A Study at the Technical Implementation Unit of Budi Asih Children's Social Welfare Institution)**

**By**

**MUHAMMAD RIZKI**

In 2020, there were 29 abandoned children in the city of Bandar Lampung. In 2021-2022, there was an increase in the number of abandoned children to 33 individuals. This condition raises concerns about the potential increase in their numbers in the future. This research aims to identify and analyze the role of social workers at the Technical Implementation Unit of the Budi Asih Children's Social Shelter in eradicating abandoned children. This study employs a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques used in this research include interviews, observations, and documentation. The researcher utilizes Parsons' theory of the role of social workers as presented in Edi Suharto (2017), which includes the roles of facilitator, broker, mediator, advocate, and protector. The results show that the role of social workers at the Technical Implementation Unit of the Budi Asih Children's Social Shelter plays a significant part in eradicating abandoned children. This is evident through five indicators: as facilitators, motivating abandoned children to strengthen their mental resilience, although not yet fully maximized due to some children still being unreachable. As brokers, they have connected abandoned children with necessary resources. As mediators, they have performed well by maintaining neutrality during mediations and creating a win-win situation. As advocates, they fairly represent abandoned children in meeting their needs. As protectors, they prioritize certain children and take protective actions according to applicable procedures. However, overall, the role of social workers at the Technical Implementation Unit of the Budi Asih Children's Social Shelter has contributed to the eradication of abandoned children, despite facing obstacles and shortcomings in fulfilling their roles.

Keywords : Role, Social Worker, Abandoned Children

**PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MENGENTASKAN  
ANAK TERLANTAR (Studi di Unit Pelaksana Teknis Daerah  
Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih)**

**Oleh**

**MUHAMMAD RIZKI**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

**Judul Skripsi : PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM  
MENGENTASKAN ANAK TERLANTAR  
(Studi di Unit Pelaksana Teknis Daerah  
Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih)**

**Nama Mahasiswa : Muhammad Rizki**

**Nomor Pokok Mahasiswa : 1916021061**

**Jurusan : Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

**Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP  
NIP. 196112181989021001**

**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : Drs. Denden Kurnia Drajad, M.Si.....

Penguji Utama : Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos M.IP.....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Ida Nurhaida, M.Si  
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Februari 2024



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun diperguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 21 Februari 2024  
Yang Membuat Pernyataan



*Muhammad Rizki*  
Muhammad Rizki  
NPM. 1916021061

## RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Muhammad Rizki lahir di Tanjung Karang, 08 Oktober 2001. Pendidikan formal yang telah diselesaikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. SDN 4 Sukajawa lulus pada tahun 2013
2. SMP Al Azhar 3 Bandar Lampung lulus pada tahun 2016
3. SMA YP UNILA Bandar Lampung lulus pada tahun 2019

Tahun 2019, peneliti terdaftar sebagai mahasiswa S-1 Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Pada tahun 2022 peneliti melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di kelurahan Nusantara Permai, Kecamatan Sukabumi, Bandar Lampung, serta melaksanakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di UPTD PSAA Budi Asih Dinas Sosial Provinsi Lampung.

## **MOTTO HIDUP**

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

**(Q.S. Al-Insyirah Ayat 5)**

“Barang siapa belum merasakan pahitnya belajar walau sebentar, maka akan merasakan hinanya kebodohan sepanjang hidupnya”

**(Imam Syafi’i)**

“Barang siapa berhasil mengalahkan ketakutannya akan menjadi orang yang benar-benar bebas.”

**(Aristoteles)**

## PERSEMBAHAN



Puji Syukur Alhamdulillah tak henti-hentinya terhanturkan atas segala nikmat yang Allah SWT berikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini kupersembahkan kepada

Ayah dan Ibu tercinta

**Alm Syarifuddin SH dan Darmis**

Serta kakak dan adikku tersayang

Terima Kasih untuk segala dukungan dan doa terbaik yang telah diberikan selama ini kepada saya, semoga amal kebbaikannya mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Almamater tercinta

**Universitas Lampung**

## SANWACANA

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Puji Syukur peneliti haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Peran Pekerja Sosial dalam Mengentaskan Anak Terlantar (Studi di Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih)”**. Sebagai syarat meraih gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Hal ini dapat diselesaikan berkat partisipasi, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Sebagai rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A.IPM., selaku Rektor Universitas Lampung
2. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan FISIP Universitas Lampung
3. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung yang telah memberikan sumbangsih untuk kemajuan jurusan Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si. selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah banyak membantu dalam proses bimbingan skripsi, dengan sabar memberikan pembelajaran, saran dan masukan demi keberhasilan penyelesaian skripsi dengan baik, Terima kasih sebanyak-banyaknya.
5. Bapak Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos M.IP., selaku Pembimbing Akademik dan Dosen Penguji yang telah banyak membantu dalam proses revisi dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih karena bapak telah banyak

membantu dan memberikan masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi dengan baik.

6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bekal ilmu, pengetahuan, dan pandangan hidup yang baik saat peneliti menyelesaikan perkuliahan.
7. Bapak Drs. Eko Priono, MM selaku Kepala UPTD PSAA Budi Asih Dinas Sosial Provinsi Lampung beserta staff dan jajarannya yang memberikan izin dan bantuan selama penelitian.
8. Kedua orang tua saya Ayah alm Syarifuddin SH , Ibu Darmis, yang telah mendidik dari kecil hingga seperti sekarang, pengorbanan yang diberikan tidak akan terbalas sampai kapanpun.
9. Saudara saya Bang Ian, Kak Ferdi, Uda Ikhsan, Ilham, Putra yang selalu mendukung dan menjadi motivasi dalam menyelesaikan Skripsi.
10. Hamzah keluarga besar yang telah membantu dan mensupport dalam perkuliahan.
11. Wulan Cahyani yang menemani dalam proses menyelesaikan skripsi, menjadi penyemangat dan tempat berkeluh kesah.
12. Sahabat SMA Chandraning, Firqoh, Jihan, Ridho, dan Salwa yang telah memberikan warna dalam menjalankan kehidupan.
13. Sahabat-sahabat tercinta, Ade Utama Jaya, Caca Rizky, Dewaruci, Farhan Nur Fikri, Ghozali Syafri Adri Yunus, Nando Ajie Rifaie, Rizal Efendi dan widya sattya yang menemani kehidupan saya di kampus dan banyak membantu dalam segala hal terimakasih saya ucapkan dengan rasa hormat.
14. Sahabat-sahabat 'OT Pride' yang hebat, Aldi Darmawan, S.I.P., Farhan Nur Fikri, S.I.P., Ghozali Syafri Adri Yunus S.I.P., Nando Ajie Rifa'ie S.I.P., dan Taufiqie M. Zidane S.I.P Terima kasih atas tawa, canda, wejangan. dan SKS mengenai kehidupan dewasa ini.
15. Sahabat-sahabat 'Mastar' yang terbaik, Agung Andrea Wijayanto, S.I.P., Arrofi Aditya, S.I.P., Aqiel Siradj, S.I.P., Farel Pramudyo Duto, S.I.P., Ghozali Syafri Adri Yunus S.I.P, dan Nando Ajie Rifa'ie S.I.P. Terima kasih.
16. Sahabat pejuang MBKM 'Trio Budi Asih' Ghozali Syafri Adri Yunus dan Nando Ajie Rifa'ie serta 'Duo PSBR Radin Intan' Fitri Handayani dan Yoga

Irfanda. Terima kasih atas bantuan, masukan dan pengalaman magang terbaik di Dinas Sosial Provinsi Lampung.

17. Teman yang menemani diakhir masa kuliah saya, Gilang dan Citra yang saling memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
18. Keluarga besar UPTD PSAA Budi Asih Dinas Sosial Provinsi Lampung yang sudah sangat baik menerima kedatangan saya dan membantu dalam penyelesaian skripsi.
19. Semua pihak terkait yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, Amiin.

Bandar Lampung, 27 Februari 2024

Peneliti



Muhammad Rizki

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Tentang Peran .....	11
2.1.1 Pengertian Peran .....	11
2.1.2 Jenis Jenis Peran .....	12
2.1.3 Ciri-Ciri Peran .....	14
2.2 Tinjauan Tentang Pekerja Sosial .....	15
2.2.1 Pengertian Pekerja Sosial .....	15
2.2.2 Tujuan Pekerja Sosial .....	16
2.2.3 Fungsi-Fungsi Pekerja Sosial .....	17
2.2.4 Peran Pekerja Sosial .....	19
2.3 Tinjauan Tentang Anak Terlantar .....	35
2.3.1 Pengertian Anak Terlantar.....	35
2.3.2 Ciri-Ciri Anak Terlantar .....	36
2.4 Kerangka Pikir .....	37
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	40
3.2 Fokus Penelitian.....	41
3.3 Lokasi Penelitian.....	43
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.5 Informan.....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7 Teknik Pengolahan Data .....	50
3.8 Teknik Analisis Data.....	51

<b>IV. GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>54</b>
4.1 Sejarah UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih .....	54
4.2 Visi/Misi UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih.....	55
4.3 Tujuan UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih.....	55
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....	56
4.5 Struktur UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih.....	56
4.6 Sarana dan Prasarana .....	58
4.7 Data Alumni Anak UPTD PSAA Budi Asih .....	59
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Peran Pekerja Sosial Sebagai Fasilitator Dalam Mengentaskan Anak Terlantar .....	60
5.1.1 Mendefinisikan Keanggotaan .....	60
5.1.2 Mendefinisikan Keterlibatan.....	64
5.1.3 Mendorong Komunikasi Dan Relasi.....	65
5.1.4 Memfasilitasi Keterkaitan Dan Kualitas Sinergi Sebuah Sistem. 67	
5.1.5 Mengidentifikasi Masalah-Masalah Yang Akan Dipecahkan .....	69
5.1.6 Memfasilitasi Penetapan Tujuan.....	71
5.1.7 Merancang Solusi-Solusi Alternatif.....	73
5.1.8 Memelihara Relasi Sistem .....	74
5.1.9 Memecahkan Konflik.....	76
5.2 Peran Pekerja Sosial Sebagai Broker Dalam Mengetaskan Anak Terlantar .....	79
5.2.1 Mampu Mengidentifikasi Dan Melokalisir Sumber-Sumber Kemasyarakatan Yang Tepat.....	80
5.2.2 Mampu Menghubungkan Konsumen Atau Klien Dengan Sumber Secara Konsisten .....	81
5.2.3 Mampu Mengevaluasi Efektivitas Sumber Dalam Kaitannya Dengan Kebutuhan-Kebutuhan Klien .....	83
5.2.4 Barang-barang Dan Pelayanan.....	84
5.2.5 Pengontrolan Kualitas .....	89
5.3 Peran Pekerja Sosial Sebagai Mediator Dalam Mengentaskan Anak Terlantar .....	94
5.3.1 Mencari Persamaan Nilai Dari Pihak-Pihak Yang Terlibat Konflik.....	94
5.3.2 Membantu Setiap Pihak Agar Mengakui Legitimasi Kepentingan Pihak Lain.....	96
5.3.3 Membantu Pihak-Pihak Yang Bertikai Dalam Mengidentifikasi Kepentingan Bersama.....	98
5.3.4 Hindari Situasi Yang Mengarah Pada Munculnya Kondisi Menang Kalah.....	99
5.3.5 Berupaya Untuk Melokalisir Konflik Ke Dalam Isu Waktu dan Tempat Yang Spesifik .....	101
5.3.6 Membagi Konflik Kedalam Beberapa Isu .....	103
5.3.7 Memfasilitasi Komunikasi Dengan Cara Mendukung Mereka Agar Mau Berbicara Satu Sama Lain.....	104

5.4 Peran Pekerja Sosial Sebagai Pembela Dalam Mengetaskan Anak	
Terlantar .....	107
5.4.1 Perwakilan Luas .....	107
5.4.2 Keadilan .....	109
5.4.3 Informasi .....	110
5.4.4 Pendukungan Dan Kepekaan .....	112
5.5 Peran Pekerja Sosial Sebagai Pelindung Dalam Mengetaskan Anak	
Terlantar .....	115
5.5.1 Menentukan Siapa Klien Pekerja Sosial Yang Paling Utama ...	116
5.5.2 Menjamin Bahwa Tindakan Dilakukan Sesuai Dengan Proses Perlindungan.....	118
5.5.3 Berkomunikasi Dengan Semua Pihak.....	120
5.6 Analisis Peran Pekerja Sosial UPTD PSAA Budi Asih.....	125
<b>VI. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>126</b>
6.1 Simpulan .....	126
6.2 Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>134</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Anak Terlantar di Bandar Lampung.....	3
2. Informan.....	46
3. Sarana dan Prasarana.....	58
4. Data Alumni UPTD PSAA Budi Asih.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir .....	39
2. Rangkaian Struktur UPTD PSAA Budi Asih.....	57
3. Rapat Menentukan Siapa dilibatkan.....	62
4. Rapat Menentukan Siapa dilibatkan.....	63
5. Keterlibatan Pak Rosidi dalam Pengawasan .....	63
6. Keterlibatan Pak Rusmono dalam Kegiatan .....	64
7. Pekerja Sosial Melakukan Komunikasi .....	66
8. Pelaksanaan Asesmen oleh Pekerja Sosial.....	68
9. Kunjungan ke Rumah Klien.....	70
10. Bimbingan Sosial melalui Bimbingan Konseling .....	70
11. Wawancara untuk Membantu Penetapan Tujuan.....	71
12. Kerja Bakti .....	74
13. Mediasi dalam memecahkan Konflik .....	76
14. Pelayanan Kesehatan Anak .....	81
15. Penghubungan Bahan Pokok dengan Pihak Ketiga .....	81
16. Kegiatan Makan Siang .....	82
17. Rapat Evaluasi Sumber Daya.....	83
18. Bahan Pokok Beras .....	85
19. Keterampilan Menjahit.....	86
20. Keterampilan Hidroponik.....	87
21. Keterampilan Otomotif .....	88
22. Sumbangan dari Dermawan .....	89
23. Pengontrolan Pelayanan Kesehatan .....	90
24. Monitoring Pelatihan Menjahit .....	91

25. Kegiatan Les Primagama .....	92
26. Mediasi Anak-Anak untuk Persamaan Nilai .....	95
27. Mediasi Anak-Anak untuk Mengakui Kepentingan .....	97
28. Mediasi Anak-Anak untuk Mengidentifikasi Kepentingan .....	98
29. Mediasi Anak-Anak untuk Menciptakan Situasi Adil .....	100
30. Mediasi Anak-Anak untuk Melokalisir Konflik .....	101
31. Memfasilitasi Komunikasi .....	104
32. Rapat Program Kesejahteraan Sosial .....	107
33. Pembagian Buku Tulis .....	109
34. Diskusi dengan Dinas Sosial Kabupaten Lampung Barat.....	112
35. Diskusi dengan Dinas Sosial Provinsi Lampung .....	113
36. Survei ke Rumah Anak .....	116
37. Membantu Klien Mengerjakan Tugas.....	117
38. Mengantar Klien ke Sekolah.....	118
39. Daftar Hadir Penjaga Malam .....	119
40. Forum Hak-Hak & Perlindungan Anak .....	120
41. Sharing Rehabilitasi Sosial & Pelindungan .....	121

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Anak adalah investasi dan harapan masa depan bangsa serta sebagai generasi penerus di masa mendatang. Dalam tahapan kehidupan, masa anak-anak merupakan fase dimana anak mengalami tumbuh kembang yang menentukan masa depannya. Untuk itu diperlukan optimalisasi perkembangan anak, karena selain krusial juga pada masa itu anak membutuhkan perhatian dan kasih sayang dari orang tua atau keluarga sehingga secara mendasar hak dan kebutuhan anak dapat terpenuhi secara baik. Anak sewajarnya harus dapat tumbuh dan berkembang menjadi manusia yang sehat jasmani dan rohani, cerdas, bahagia, bermoral tinggi dan terpuji, karena di masa depan mereka merupakan aset berharga yang akan menentukan kualitas peradaban bangsa.

Fenomena yang perlu mendapat perhatian saat ini adalah maraknya anak-anak terlantar. Meningkatnya angka penduduk miskin telah mendorong meningkatnya angka anak putus sekolah dan meningkatnya anak-anak terlantar. Pada umumnya anak-anak terlantar mengalami masalah kompleks seperti kesulitan ekonomi, menderita gizi buruk, kurang perhatian dan kasih sayang orang tua, tidak bisa mendapat layanan pendidikan secara maksimal, dan lain sebagainya.

Anak terlantar adalah masalah kesejahteraan sosial yang perlu perhatian khusus. Hal ini menjadi permasalahan yang khusus karena di Indonesia sangat banyak anak-anak yang mendapati permasalahan ini. Terdapat 67.368 orang yang menjadi anak terlantar di Indonesia tersebar di sejumlah

provinsi (Data Terpadu Kesejahteraan Sosial, 2020). Banyaknya jumlah anak terlantar karena ketidakmampuan mereka dalam menyelesaikan masalahnya sendiri, di sisi lain masih banyak orang yang acuh dengan permasalahan anak ini yang menyebabkan ketelantaran pada anak. Apabila tidak diatasi, jumlahnya akan semakin banyak sehingga dapat menyebabkan timbulnya masalah-masalah sosial yang lain seperti kesenjangan sosial, kemiskinan dan pengangguran.

Sejatinya anak terlantar termasuk dalam kategori anak rentan atau anak berkebutuhan khusus. Seseorang anak mungkin menyerah, bukan hanya karena dia tidak memiliki orang tua, Tetapi adanya pengabaian dari orang tua ataupun keluarga yang tidak memenuhi hak-hak anak untuk tumbuh dan berkembang sesuai usianya. Seorang anak harus dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari nya agar dia dapat berkembang sesuai dengan yang seharusnya, karena suatu kelalaian, ketidakpahaman dan kurangnya kemampuan orang tua sehingga anak tidak dapat tumbuh dengan baik sehingga tidak bisa menemukan potensi yang ada di dalam dirinya yang menyebabkan anak menjadi terlantar Bagong (2010 : 212). Anak-anak yang tidak dapat tumbuh kembang dengan baik biasanya terganggu kejiwaannya, apabila hal itu dibiarkan hingga dewasa dikhawatirkan dapat timbul pikiran untuk berbuat kejahatan atau terjerumus ke hal-hal yang kurang baik dan hanya membebani negara.

Fakta yang terjadi di kehidupan anak-anak terlantar, berkembang dalam tekanan stigma sebagai pengganggu sosial, sehingga banyak anak terlantar yang tidak dapat tumbuh kembang dengan baik disebabkan orang-orang yang ada disekitarnya ataupun lingkungan yang ia tinggali tidak mendukung untuk terus berkembang, hal itu menyebabkan anak-anak tidak tumbuh dengan maksimal. Anak terlantar juga sama seperti anak biasa lainnya yang membutuhkan perlindungan, kasih sayang dan pemenuhan kebutuhan sehari-harinya.

Berdasarkan data terbaru pada Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung jumlah anak terlantar pada 06 Agustus 2015 sejumlah 17.636 jiwa anak terlantar. Sedangkan, penekanan jumlah anak terlantar di Kota Bandar Lampung sudah cukup baik walaupun berdasarkan data terakhir masih ada peningkatan jumlah angka anak terlantar di Bandar Lampung, dirincikan sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Anak Terlantar di Bandar Lampung

No.	Tahun	Jumlah
1.	2011	614
2.	2012	364
3.	2013	305
4.	2014	267
5.	2015	267
6.	2016	1.438
7.	2017	1.307
8.	2018	1.307
9.	2019	1.307
10.	2020	29
11.	2021	33
12.	2022	33

Sumber: bandarlampungkota.bps.go.id

Berdasarkan data tersebut terdapat kenaikan yang sangat signifikan pada tahun 2015 sejumlah 267 anak terlantar dan tahun berikutnya mengalami kenaikan sebesar 1.438 anak terlantar. Pada tahun 2017 mengalami penurunan dengan jumlah 1.307 anak terlantar dan stagnan dalam dua tahun berikutnya dan pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis menjadi 29 anak terlantar tetapi pada tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi 33 anak terlantar. Dari sini dapat kita pahami bahwasanya pemerintah sudah signifikan dalam menekan jumlah anak terlantar di Bandar Lampung tetapi masih adanya anak terlantar pada data terbaru 2022 tersebut menjadi tugas pekerja sosial dalam mengentaskannya. Menurut Rafsanjasi (2012) terdapat lima permasalahan yang dialami anak terlantar, yaitu :

1. Anak terlantar terbentuk karena kondisi perekonomian keluarga yang buruk;
2. Rendahnya pendidikan orang tua yang berimbas pada pengetahuan tentang hak-hak anak;
3. Belum adanya kebijakan mengenai anak terlantar;
4. Belum maksimalnya peran-peran lembaga sosial yang ada;
5. Faktor lingkungan tempat tinggal anak-anak terlantar tersebut tidak mendukung untuk masuk ke sekolah dasar.

Pemaparan di atas tentang lima masalah yang sering terjadi pada anak terlantar seperti perekonomian keluarga, hak-hak anak yang tidak terpenuhi, belum adanya kebijakan mengenai anak terlantar, belum maksimalnya peran-peran lembaga sosial dan lingkungan yang tidak mendukung anak-anak untuk berkembang. Pemerintah dalam hal ini harus menjawab solusi dari 5 permasalahan anak terlantar yang sudah dipaparkan.

Pemerintah mengambil peran dalam permasalahan anak terlantar dengan membiayai atau mengurus anak terlantar supaya hidupnya teratur dan mempunyai tujuan yang jelas dengan memfasilitasi berupa panti sosial untuk menjadi wadah anak-anak sehingga dapat berkembang dan kedepannya mereka tidak terlantar lagi. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 34 Ayat (1) yakni fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara. Karena sejatinya permasalahan sosial harus ditanggapi dan diselesaikan walaupun sedikit banyak permasalahan yang ada begitupun untuk anak terlantar. Penanganan permasalahan anak terlantar, pemerintah Indonesia membentuk instansi yang khusus mengurus permasalahan sosial tersebut. Dinas Sosial Provinsi Lampung merupakan salah satu dari upaya pemerintah dalam penekan permasalahan anak terlantar.

Dinas Sosial Provinsi Lampung merupakan salah satu dari upaya pemerintah dalam penekan permasalahan anak terlantar. Dinas Sosial yang

bertugas melaksanakan urusan pemerintahan provinsi di bidang sosial berdasarkan asas otonomi yang menjadi kewenangan, tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan yang diberikan pemerintah kepada Gubernur serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku Peraturan Gubernur Lampung Nomor 67 Tahun 2016. Dinas sosial untuk menyelesaikan permasalahan anak terlantar membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah (Panti Sosial) dalam mempermudah tugasnya dalam merawat anak terlantar. Panti sosial asuhan anak bertujuan untuk pertama Menjamin terpenuhinya hak anak akan kelangsungan hidup, tumbuh kembang, perlindungan, partisipasi dan pengisian waktu luang. Kedua Terwujudnya mekanisme pengasuhan alternatif bagi anak yang karena satu dan lain hal tidak bisa mendapatkan pengasuhan dan perawatan dari keluarganya sendiri.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 27 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), maka UPTD Pelayanan Sosial Asuhan Anak Budi Asih merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah yang berada dibawah naungan dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Lampung. Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih mempunyai tugas memberikan pelayanan dan penyantunan, meliputi bimbingan fisik, sosial, latihan keterampilan dan resosialisasi serta pembinaan lanjut bagi anak yatim piatu (UPTD PSAA Budi Asih, 2021). Dalam memberikan pelayanan dan penyantunan UPTD PSAA Budi Asih memiliki pekerja sosial untuk menjalankan tugas tersebut hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Sosial No 4 tahun 2020 Pasal 3 Ayat 1 yang berbunyi Layanan Rehabilitasi Sosial dasar bagi Anak Telantar diberikan dalam bentuk : (a) motivasi dan diagnosis psikososial, (b) perawatan dan pengasuhan, (c) bimbingan mental spiritual, (d) bimbingan fisik bimbingan sosial dan konseling, (f) pelayanan aksesibilitas, (g) bantuan dan asistensi sosial, dan/atau (h) rujukan. Maka di

setiap lembaga panti sosial harus mempunyai pekerja sosial untuk memrealisasikan pelayanan pada anak-anak.

Menurut UU RI No. 11 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 4 tentang Kesejahteraan Sosial, pekerja sosial yang profesional adalah seseorang yang bekerja baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan dan penanganan. Pekerja sosial berupaya meningkatkan kesejahteraan sosial anak yang membutuhkan peran dari pelaksana teknis di panti. Pekerja sosial disini menjadi tim terpenting akan tujuan yang sudah direncanakan dan ingin dicapai panti.

Pekerja sosial didefinisikan sebagai orang yang memiliki kewenangan keahlian dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan sosial (Wibawa dalam Pujileksono, 2016 : 157). Pekerja sosial profesional dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Pekerja sosial profesional harus mempunyai rasa kepedulian, tanggung jawab, dan loyalitas yang tinggi agar bekerja untuk para anak-anak lebih menyenangkan dan memberikan kebahagiaan untuk anak-anak yang tidak didapat berada di tengah keluarganya.

Pekerja sosial pada UPTD PSAA Budi Asih bertugas mengurus seluruh kebutuhan anak yang menjadi klien di Budi Asih. Pekerja sosial memantau dan mengontrol perkembangan yang terjadi pada anak, mereka sebagai pengganti orang tua anak-anak di Budi Asih selayaknya orang tua pekerja sosial memperhatikan anak-anak, menghukum apabila anak bersalah, mengajari nilai-nilai kesopanan, memberikan fasilitas yang dibutuhkan anak-anak, tapi banyaknya anak-anak di UPTD Budi Asih yang membuat tidak meratanya pelayanan yang diberikan pekerja sosial terhadap anak. Untuk itu yang menjadi pekerja sosial harus profesional di bidangnya agar dapat bekerja dengan baik dan maksimal.

Sebuah lembaga tidak akan berjalan dengan baik dalam mencapai tujuan tanpa adanya peran yang baik dari para pekerja sosial di dalamnya. Pekerja sosial memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah panti sosial asuhan anak. Pekerja sosial diharapkan dapat menggali potensi dan mengawasi perkembangan anak dalam mencapai tujuan pembangunan dan pelayanan kesejahteraan sosial. Peran pekerja sosial yang baik akan mendukung tercapainya pelayanan kesejahteraan sosial bagi anak-anak. Peran sangat dibutuhkan untuk mengatur, mengendalikan, merencanakan, dan mengevaluasi kerja dalam tim. Lembaga panti sosial asuhan anak tidak dapat bekerja dengan optimal tanpa adanya peran dari para pekerja sosial dalam memberikan layanan pada anak-anak Hikma Nunki Mayshinta, (2017).

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai Peran Pekerja Sosial terhadap anak terlantar akan penulis jadikan referensi, yaitu :

Penelitian pertama karya Icha Fatma Novita terbitan tahun 2016 yang berjudul Peran Pekerja Sosial Dalam Pembinaan Remaja di Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Remaja Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian ini peran pekerja sosial terhadap pembinaan remaja di BPRSR adalah sebagai motivator, konselor pendamping. Pekerja sosial berperan sebagai orang tua, sahabat, sekaligus teman dari anak bermasalah hukum selama mereka tinggal di asrama. Remaja bermasalah dengan hukum mengalami perubahan kearah yang lebih baik setelah mengikuti proses pembinaan. Keamanan dan kerahasiaan identitas remaja merupakan bentuk pelayanan perlindungan yang diberikan oleh Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Remaja DIY.

Penelitian kedua karya Umi Amalia terbitan tahun 2015 yang berjudul Peran Pekerja Sosial Melalui Program Kesejahteraan Sosial Anak (PKSA) di Panti Sosial Asuhan (PSAA) BIMO Yogyakarta. Penelitian ini menjelaskan peran pekerja sosial sebagai peran perunding, peran perantara (*broker*) peran

pendidik, (*edukator*) peran advokasi dan peran pemungkin (*enabler role*) serta banyaknya faktor penghambat dalam proses pelayanan sosial kepada sistem sumber.

Penelitian ketiga Muh. Riskar terbitan tahun 2017 yang berjudul Peran Pekerja Sosial Perlindungan Anak Terhadap Anak Berhadapan Dengan Hukum di Kabupaten Gowa. Kesimpulannya peran pekerja sosial anak sesuai tugas dan fungsi (*tupoksi*) yang berdasarkan undang-undang dan SOP (*standard operasional prosedur*) serta memiliki implementasi bentuk kerjasama atau stakeholder antara pemerintah, penegak hukum, pekerja sosial sehingga terciptanya kehidupan yang layak bagi anak serta mempunyai kendala dalam hal sosialisasi yang belum maksimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pekerja sosial perlindungan anak terhadap anak berhadapan hukum di Kabupaten Gowa yaitu sebagai pendamping anak, sebagai sumber informasi, sebagai pemberi motivasi dan sebagai jejaring kerja dimana dalam melaksanakan perannya terdapat upaya-upaya yang dilakukan.

Penelitian keempat Nur Zulkhan terbitan tahun 2021 yang berjudul Pelayanan Pekerja Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar. Hasil penelitian pelayanan pekerja sosial terhadap penanganan anak jalanan yang meliputi penjangkauan, asessment, rencana intervensi, persiapan kegiatan & pelaksanaan kegiatan, terminasi dan bimbingan lanjut. Terdapat kendala yaitu tidak ada panti khusus untuk anak jalanan dan kurangnya lapangan pekerjaan untuk anak jalanan.

Penelitian kelima Moh. Abdul Purnomo terbitan tahun 2017 yang berjudul Peran Pekerja Sosial dalam Meningkatkan Kemandirian Anak Jalanan Melalui Pelatihan Melukis di UPTD Kampung Anak Negeri Wonorejo Surabaya. Hasil penelitian mengenai peran pekerja sosial dalam meningkatkan kemandirian anak jalanan melalui pelatihan melukis di UPTD

Kampung Anak Negeri Wonorejo Surabaya, dapat disimpulkan bahwa Peran pekerja sosial dalam meningkatkan kemandirian anak jalanan di UPTD Kampung Anak Negeri Wonorejo Surabaya terbukti Dapat Meningkatkan kemandirian anak jalanan Dengan dilakukanya beberapa peranan penting dalam memberikan pelayanan sosial kepada anak jalanan melalui pelatihan melukis, yakni peran sebagai pendamping, peran sebagai pembimbing, peran sebagai pengasuh, peran sebagai promotor, peran sebagai pelatih.

Penelitian terakhir Rifdah Arifah Kurniawan,dkk terbitan tahun 2019 yang berjudul Peran Pekerja Sosial Dalam Penanganan Korban Pelecehan Seksual. Hasil penelitian ini peran pekerja sosial dalam menangani masalah anak korban kekerasan seksual, meliputi sebagai broker, advokat, mediator, konselor, pendidik, dan motivator.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah dicantumkan yaitu terletak hanya pada lokasi penelitian. Atas beberapa uraian yang telah diuraikan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena ingin mengetahui dan mengamati lebih mendalam terkait **“Peran Pekerja Sosial Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih Dalam Mengentaskan Anak Terlantar”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada di atas, maka rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti adalah “Bagaimana Peran Pekerja Sosial di UPTD PSAA Budi Asih dalam Mengetaskan Anak Terlantar ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, maka Tujuan Penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis “Peran Pekerja Sosial di UPTD PSAA Budi Asih dalam Mengetaskan Anak Terlantar ?”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan penelitian ini sebagai salah satu kajian ilmu pemerintahan dalam mengatasi berbagai masalah di masyarakat, khususnya dalam pengentasan anak terlantar.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Peneliti diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran terhadap Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih (UPTD PSAA Budi Asih) Dinas Sosial Provinsi Lampung.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Tentang Peran

#### 2.1.1 Pengertian Peran

Peran menurut Soekanto (2009:212-213) adalah “proses dinamis kedudukan. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan”. Kemudian menurut Riyadi (2002:138), peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsepsi peran seseorang dalam oposisi sosial. Dalam peran ini individu dan organisasi akan berperilaku sesuai dengan harapan orang atau lingkungannya. Peran juga didefinisikan sebagai persyaratan yang diberikan dalam hal struktur (norma, harapan, tabu, tanggung jawab, dan lain-lain). Di situlah letak berbagai tekanan dan kesederhanaan yang menghubungkan mentor dan mendukung fungsi organisasinya. Peran adalah seperangkat perilaku dengan kelompok, besar dan kecil, semua memainkan peran yang berbeda.

Pada dasarnya, peran juga dapat dipahami sebagai seperangkat perilaku tertentu yang disebabkan oleh posisi struktur. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran ini dipenuhi. Peran tingkat atas, menengah, dan bawah akan memiliki peran yang sama. Kemudian peran menurut Merton dalam Raho (2007:67) menyatakan bahwa peran didefinisikan “sebagai pola perilaku yang diharapkan oleh masyarakat pada orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran (*role set*)”.

Dengan demikian perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh individu karena menduduki jabatan struktural khusus. dan peran juga adalah suatu aspek yang dinamis dari kedudukan atau status, Peran lebih menunjukkan pada fungsi penyesuaian diri dan sebagai sebuah proses.

Menurut Barbara Kozier (2008) Peran adalah seperangkat perilaku yang diharapkan dari seseorang berdasarkan posisinya dalam sistem. Peran tersebut dipengaruhi oleh kondisi sosial internal dan eksternal dan bersifat stabil. Peran adalah pola perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam situasi sosial tertentu. Peran adalah deskripsi sosial tentang siapa kita dan kita siapa. Peran masuk akal ketika peran dihubungkan dan digunakan untuk berinteraksi dengan orang lain, komunitas sosial yang terjadi di masyarakat.

Dari beberapa pernyataan para ahli di atas penulis menyimpulkan peran Adalah seseorang melakukan perilaku hak dan kewajibannya atas dasar kedudukan atau posisi tertentu dalam struktur atau sistem. Peran berpedoman dengan norma, harapan, tabu dan tanggung jawab. Dalam sebuah organisasi atau komunitas peran perilaku seseorang tak luput dari harapan orang lain ataupun kelompok karena peran masuk akal apabila digunakan bersosialisasi dengan seseorang ataupun kelompok masyarakat.

### **2.1.2 Jenis-Jenis Peran**

Menurut Linton (dalam Polak 1985 : 165) peranan ini dapat dibedakan menjadi dua berdasarkan jenis, yaitu peran yang ditentukan atau diberikan (*ascribed*) dan peran yang diperjuangkan (*achived*). Peran yang ditentukan artinya peran yang bukan merupakan hasil prestasi dirinya atau berkat usahanya, melainkan semata-mata karena pemberian orang lain. Jenis-jenis peran atau *role* menurut Bruce J. Cohen (1992 : 25), juga memiliki beberapa jenis, yaitu :

- a. Peranan nyata (*anacted role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran.
- b. Peranan yang dianjurkan (*prescribed role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
- c. Konflik peranan (*role conflict*) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan satu sama lain.
- d. Kesenjangan peranan (*role distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.
- e. Kegagalan peran (*role failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan peranan tertentu.
- f. Model peranan (*role model*) yaitu seseorang yang tingkah lakunya kita contoh, tiru, diikuti.
- g. Rangkaian atau lingkup peranan (*role set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan perannya.

Menurut Soekanto (2012 : 214) peran dibagi menjadi 3 jenis adapun penjelasannya sebagai berikut :

- a. Peran Aktif  
Peran aktif adalah peran seseorang seutuhnya selalu aktif dalam tindakannya pada suatu organisasi. Hal tersebut dapat dilihat atau diukur dari kehadirannya dan kontribusinya terhadap suatu organisasi.
- b. Peran Partisipasif  
Peran partisipasif adalah peran yang dilakukan seseorang berdasarkan kebutuhan atau hanya pada saat tertentu saja.

c. Peran Pasif

Peran pasif adalah suatu peran yang tidak dilaksanakan oleh individu. Artinya, peran pasif hanya dipakai sebagai simbol dalam kondisi tertentu di dalam kehidupan masyarakat.

Selain itu, Menurut (Narwoko dan Suyanto, 2014:160) bahwa terdapat macam-macam peran berdasarkan pelaksanaan peran. Adapun jenis peran menurutnya antara lain :

- a. Peran yang diharapkan (*expected roler*) adalah suatu peran seseorang yang diharapkan dilaksanakan secara cermat yang tidak dapat ditawar dan harus dilaksanakan sesuai yang ditentukan. Contohnya jenis peran ini adalah hakim, diplomatik, bupati dan lainnya.
- b. Peranan yang disesuaikan (*actual roler*) adalah suatu peranan yang dilaksanakan berdasarkan kesesuaian akan situasi dan keadaan tertentu. Contoh jenis peran ini adalah imam dan makmum, penolong dan ditolong, dan lainnya.

### 2.1.3 Ciri-Ciri Peran

Ciri- ciri peran Anderson (Carter dalam Andarmoyo 2012 : 20) menyebutkan ciri-ciri peran antara lain :

- a. Terorganisasi, yaitu adanya interaksi
- b. Terdapat keterbatasan dalam menjalankan tugas dan fungsi
- c. Terdapat perbedaan dan kekhususan Peran mencerminkan posisi seseorang dalam sistem sosial, dalam posisi dan kedudukan, maupun dalam pemenuhan hak dan kewajiban. Setiap orang selalu memiliki peran dalam kehidupannya, begitu juga dalam hal keluarga, setiap anggota keluarga pasti memiliki peran, seperti peran ayah sebagai kepala keluarga dan juga sebagai orang tua.

## 2.2 Tinjauan Tentang Pekerja Sosial

### 2.2.1 Pengertian Pekerja Sosial

Pekerja sosial adalah orang yang profesional dan peduli, bekerja dengan orang-orang untuk meningkatkan kompetensi dan keberfungsian, bagi yang mengalami ketidakberfungsian sosial, untuk mengakses dukungan-dukungan dan sumber-sumber sosial, untuk menciptakan pelayanan-pelayanan sosial yang manusiawi dan tanggap, serta untuk memperluas struktur masyarakat yang menyediakan kesempatan bagi semua anggota masyarakat.

Pekerja sosial adalah orang yang profesional dan peduli, bekerja dengan orang-orang untuk meningkatkan kompetensi dan keberfungsian, bagi yang mengalami ketidakberfungsian sosial, untuk mengakses dukungan-dukungan dan sumber-sumber sosial, untuk menciptakan pelayanan-pelayanan sosial yang manusiawi dan tanggap, serta untuk memperluas struktur masyarakat yang menyediakan kesempatan bagi semua anggota masyarakat (Damanik, 2008).

Pekerja sosial adalah profesi kemanusiaan yang telah lahir cukup lama. Pekerja sosial berbeda dengan profesi lain, karena seorang pekerja sosial tidak hanya melihat klien sebagai target perubahan, melainkan pula pertimbangan lingkungan atau situasi sosial dimana klien berada. Pengertian pekerja sosial menurut studi kurikulum yang disponsori oleh *The Council On Social Work Education* 1959 dalam Fahrudin (2012 : 59) bahwa pekerja sosial adalah orang yang berusaha membantu individu-individu untuk memperbaiki keberfungsian sosialnya melalui suatu kegiatan dengan melakukan interaksi sosial satu sama lain, kegiatan interaksi sosial ini bertujuan untuk menciptakan hubungan sosial yang baru. Pekerja sosial memiliki kemampuan untuk dapat membantu individu-individu yang memiliki berbagai masalah, dengan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pertolongan pada orang lain, menjadikan pekerja sosial benar-benar dibutuhkan.

Pekerja sosial menurut Soetarso dalam Huraerah (2011:39) menjelaskan bahwa pekerja sosial adalah profesi yang memberikan bantuan melalui pengembangan interaksi sosial yang memiliki hubungan timbal balik satu sama lain, tujuannya supaya dapat memperbaiki kualitas kehidupan individu, kelompok maupun masyarakat dalam suatu kesatuan yang harmonis dan dapat mengembalikan keberfungsian sosial dari masing-masing individu.

Pekerja sosial bertujuan meningkatkan kondisi kehidupan klien dan meningkatkan kesadaran klien untuk berusaha mandiri, praktek pekerjaan sosial merupakan titik pertemuan antara individu dan masyarakat, melalui interaksi langsung maupun tidak langsung. Sehingga dalam pengembangan ilmu pekerjaan sosial memberikan manfaat luas dimana seorang pekerja sosial menjadi lebih sadar akan metode kerja mereka. Dari perspektif sosiologi pekerjaan sosial cenderung difokuskan kepada masyarakat dan komunitas sedangkan dari perspektif psikologi pekerjaan sosial dikaitkan dengan keadaan klien dan orang sekitarnya.

### **2.2.2 Tujuan Pekerja Sosial**

Tujuan pekerjaan sosial adalah suatu profesi dalam memberikan pelayanan dalam bidang kesejahteraan sosial secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan membantu mengoptimalkan potensi yang dimiliki individu, kelompok, masyarakat dalam pelaksanaan tugas-tugas kehidupan melalui identifikasi masalah dan pemecahan masalah sosial yang diakibatkan oleh ketidak seimbangan antara diri individu, kelompok, masyarakat dengan lingkungan sosialnya serta untuk mencegah konflik yang mungkin timbul serta memberikan penguatan agar mereka dapat menjalankan keberfungsian sosial mereka sendiri. Seperti yang telah dirumuskan oleh (Pincus dan Minahan, 1973:9) dalam buku *Social Work Practice* yang menyatakan tujuan dari pekerja sosial adalah :

- 1) *Enhance the problem solving and coping capacities of People* (Mempertinggi kemampuan orang untuk memecahkan masalah dan menanggulangi masalahnya)
- 2) *Link people with system that provide them with resources, service, and opportunities* (Menghubungkan orang dengan sistem-sistem yang menyediakan sumber-sumber, pelayanan-pelayanan dan kesempatan kesempatan).
- 3) *Promote the effective and human operation of these systems* (Meningkatkan pelaksanaan sistem-sistem tersebut secara efektif dan manusiawi).
- 4) *Contribute to the development and operation of these systems* (Memberikan sumbangan terhadap pembangunan dan kemajuan kebijakan sosial).

Secara keseluruhan tujuan dari pekerjaan sosial adalah membantu memberikan pelayanan-pelayanan sosial kepada individu, kelompok kelompok, dan masyarakat yang mengalami hambatan sosial/keberfungsian sosial yang tidak berjalan dengan seharusnya, mengoptimalkan kemampuan klien dalam menjalankan peran-peran kehidupan, mencari alternatif alternatif untuk pemecahan masalah, mendekati klien dengan sistem-sistem sumber, melakukan perubahan-perubahan kondisi di lingkungan/interaksi sosial dan mempengaruhi kebijakan-kebijakan sosial yang tidak dipergunakan dalam makro. Keseluruhan dari hal-hal tersebut harus mampu diperankan oleh seorang pekerja sosial.

### **2.2.3 Fungsi-Fungsi Pekerja Sosial**

Menurut (Sugeng Pujileksono dkk., 2018:20) fungsi pekerja sosial diantaranya :

- a. Mengembangkan, mempertahankan dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial sehingga dapat memenuhi kebutuhan dasar manusia.

- b. Menjamin terpenuhinya standard kehidupan yang layak bagi semua orang.
- c. Memungkinkan seseorang berfungsi sosial secara optimal.
- d. Memberikan dukungan dan meningkatkan kemampuan tatanan sosial dan struktur institusional masyarakat.
- e. Membantu memfungsikan dan mengembangkan pelayanan institusi sosial.
- f. Mengimplementasikan standarisasi adaptasi sosial dan perubahan yang terukur sehingga tercipta stabilitas sosial.
- g. Mencegah dan mengatasi konflik sosial dan masalah sosial.
- h. Mengelola dan mengendalikan penyimpangan perilaku dan disorganisasi sosial.

Menurut Iskandar (2013:30) fungsi dasar seorang pekerja sosial di dalam sistem kesejahteraan sosial adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan, memelihara dan memperkuat sistem kesejahteraan sosial, sehingga dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar manusia. Dalam fungsi ini maka dapat dilakukan upaya pelayanan sosial, perencanaan kesejahteraan sosial, perbaikan dan pemeliharaan penghasilan, administrasi kesejahteraan sosial dan aksi sosial.
- b. Menjamin standar subsestensi kesehatan dan kesejahteraan yang memadai bagi warga.
- c. Mengembangkan sumber-sumber manusia untuk memenuhi kebutuhan dasar individu maupun kelompok.
- d. Mendistribusikan dan pemeratakan alokasi sumber-sumber ekonomi maupun sosial.
- e. Melindungi individu maupun keluarga dari bahaya-bahaya kehidupan dan membantu mereka yang mengalami bencana, kecacatan, ketidakmampuan fisik maupun mental dan sebagainya.

#### 2.2.4 Peran Pekerja Sosial

Menurut Dorang Luhpuri dan Satriawan (2000) Seorang Pekerja Sosial mempunyai beberapa peranan dalam menangani permasalahan kebutuhan anak. Adapun peranan tersebut ialah :

1) Fasilitator

Peran fasilitator merupakan peranan yang bertujuan untuk mempermudah upaya pekerja sosial dalam mencapai tujuan yang dilakukan dengan cara menyediakan fasilitas serta memberikan pelayanan yang diperlukan oleh klien/anak untuk menangani masalahnya, memenuhi semua kebutuhannya dan mengembangkan seluruh potensi yang dimilikinya dengan cara pekerja sosial mendampingi klien, memberikan perhatian serta dukungan emosional terhadap klien agar klien merasa diperhatikan dan kebutuhannya terpenuhi.

2) Mediator

Peran mediator merupakan peranan yang dilakukan oleh pekerja sosial dalam bentuk pemberian layanan mediasi apabila klien/anak mengalami konflik dengan pihak lain, baik dari dalam lembaga maupun dari luar lembaga untuk mencapai kesejahteraan sosial diantara dua pihak.

3) *Liason*

Peran *liason* merupakan peranan pekerja sosial dalam memberikan informasi yang diperlukan keluarga mengenai kondisi anak dan lembaga agar dapat memberikan pertimbangan serta menentukan tindakan yang tepat sesuai kepentingan klien.

4) Konselor

Peran pekerja sosial sebagai konselor yaitu pekerja sosial membantu serta memberikan pelayanan konsultasi terhadap klien yang ingin mengungkapkan permasalahannya yang selanjutnya pekerja sosial memberikan alternatif-alternatif pemecahan masalah yang dialami oleh klien.

5) Broker/Perantara

Peran sebagai broker merupakan penyelesaian masalah yang menyangkut upaya menghubungkan klien dengan lembaga terkait maupun penghubung antar klien dengan sumber lain yang membantu dalam usaha pemecahan masalah klien.

Menurut Huda (2009) dan Suharto (2011), peran pekerja sosial adalah sebagai berikut :

1) Peran sebagai penghubung

Pekerja sosial menghubungkan klien dengan sistem sumber yang diperlukan.

2) Peran sebagai pemungkin

Pekerja sosial berperan sebagai konselor dengan berupaya untuk memberikan peluang agar kepentingan dan kebutuhan klien tidak terhambat.

3) Peran sebagai mediator

Pekerja sosial sebagai penengah antara klien dengan pihak yang berkonflik.

4) Peran sebagai advokat

Pekerja sosial berupaya untuk melindungi hak-hak dan kepentingan klien serta menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dan mengembangkan program.

5) Peran sebagai perunding

Peranan ini muncul ketika pekerja sosial dan klien mulai bekerjasama. Ini merupakan kolaborasi antara klien dan pekerja sosial yang menggunakan pendekatan pemecahan masalah.

6) Peran sebagai pelindung

Pekerja sosial berusaha melindungi klien dari orang-orang yang berisiko terhadap kehidupan sosialnya.

- 7) Peran sebagai fasilitator  
Pekerja sosial membantu klien untuk dapat berpartisipasi, berkontribusi, mengikuti keterampilan baru, dan menyimpulkan apa yang telah dicapai klien.
- 8) Peran sebagai inisiator  
Pekerja sosial memberikan perhatian pada masalah atau hal-hal yang berpotensi menjadi masalah.
- 9) Peran sebagai negosiator  
Peran ini ditunjukkan pada klien yang mengalami konflik dan mencari penyelesaian dengan kompromi sehingga mencapai kesepakatan kedua belah pihak. Seorang negosiator berada pada salah satu yang sedang berkonflik.
- 10) Peran sebagai pendidik.  
Pekerja sosial berupaya untuk meningkatkan kekurangan pengetahuan dan keterampilan kline

Edi Suharto (2017) mengacu pada Parsons, Jorgensen dan Hernandez (1994) ada beberapa peran pekerjaan sosial dalam pembimbingan sosial untuk mengetahui berperan atau tidaknya aktor tersebut. Lima peran ini sangat relevan diketahui oleh para pekerja sosial yang akan melakukan pendampingan sosial:

- 1) Fasilitator  
Fasilitator pekerjaan sosial yaitu setiap perubahan terjadi pada dasarnya dikarenakan oleh adanya usaha-usaha klien sendiri dan peranan pekerja sosial adalah memfasilitasi atau memungkinkan klien mampu melakukan perubahan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama. Parsons, Jorgensen dan Hernandez (1994) dalam Edi Suharto (2017, hlm 98) memberikan kerangka acuan mengenai tugas-tugas yang dapat dilakukan oleh pekerja sosial :
  - a) Mendefinisikan keanggotaan atau siapa yang akan dilibatkan dalam pelaksanaan kegiatan. Hal ini adalah sebuah instruksi atau pernyataan yang mengarahkan untuk menjelaskan atau

menguraikan proses mendefinisikan keanggotaan atau menentukan siapa yang akan terlibat dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Dalam konteks ini, tindakan ini melibatkan penentuan orang atau entitas yang akan terlibat dalam menjalankan suatu tugas atau acara, dan dapat mencakup identifikasi peran, tanggung jawab, atau kualifikasi yang diperlukan untuk setiap anggota tim atau peserta kegiatan tersebut. Dengan kata lain, ini adalah langkah awal dalam perencanaan dan organisasi suatu kegiatan.

- b) Mendefinisikan tujuan keterlibatan. Mendefinisikan tujuan keterlibatan adalah langkah penting dalam perencanaan dan pengelolaan proyek atau kegiatan karena membantu memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memiliki pemahaman yang jelas tentang apa yang harus dicapai. Hal ini juga dapat membantu dalam pengukuran kesuksesan kegiatan tersebut nantinya, karena tujuan keterlibatan dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi apakah mereka telah tercapai atau tidak.
- c) Mendorong komunikasi dan relasi, serta menghargai pengalaman dan perbedaan-perbedaan. Dalam pekerjaan sosial, penting untuk mendorong komunikasi yang terbuka, membangun hubungan yang kuat, menghargai pengalaman individu, dan menghormati perbedaan. Ini membantu menciptakan lingkungan yang mendukung perubahan positif dan kesejahteraan sosial.
- d) Memfasilitasi keterkaitan dan kualitas sinergi sebuah sistem menemukan kesamaan dan perbedaan. Pernyataan ini menyoroti pentingnya memfasilitasi keterkaitan dan sinergi dalam suatu sistem dengan menemukan kesamaan dan perbedaan di dalamnya. Dalam konteks pekerjaan sosial atau manajemen sistem, peran memfasilitasi ini berarti membantu berbagai elemen atau entitas dalam sistem bekerja sama secara

lebih efektif dengan mengidentifikasi apa yang mereka miliki dalam kesamaan dan apa yang membuat mereka unik atau berbeda. Dengan demikian, mengakui kesamaan dan perbedaan ini dapat mempromosikan kerja sama yang lebih baik, meningkatkan kualitas interaksi, dan memungkinkan sistem tersebut mencapai tujuan mereka dengan lebih efisien. Ini adalah strategi penting untuk meningkatkan efektivitas dan keseimbangan dalam berbagai konteks, baik itu dalam manajemen organisasi, kerjasama antar individu, atau pemecahan masalah sosial.

- e) Mengidentifikasi masalah-masalah yang akan dipecahkan. Mengidentifikasi masalah adalah langkah awal yang krusial dalam berbagai bidang, termasuk pekerjaan sosial, manajemen proyek, dan pengambilan keputusan. Hal ini melibatkan pengenalan dan pemahaman mendalam terhadap tantangan atau permasalahan yang dihadapi, sehingga langkah-langkah yang tepat dapat diambil untuk mengatasi mereka. Identifikasi masalah membantu dalam merencanakan tindakan yang sesuai dan mengarahkan sumber daya ke arah yang benar. Oleh karena itu, kemampuan untuk mengidentifikasi masalah secara akurat adalah langkah kunci menuju pemecahan masalah yang efektif dan pengambilan keputusan yang tepat.
- f) Memfasilitasi penetapan tujuan. Memfasilitasi penetapan tujuan adalah proses di mana pekerja sosial bekerja sama dengan klien untuk mengidentifikasi dan merumuskan tujuan yang ingin dicapai. Ini melibatkan mendengarkan dan memahami kebutuhan serta aspirasi klien, serta membantu mereka merancang langkah-langkah konkret untuk mencapai tujuan tersebut. Proses ini dapat membantu klien merasa lebih terarah dan termotivasi untuk mencapai perubahan positif dalam hidup mereka. Dengan bantuan pekerja sosial,

penetapan tujuan menjadi lebih terstruktur dan dapat memandu perjalanan menuju perubahan yang diinginkan.

- g) Merancang solusi-solusi alternatif. Dalam konteks ini, tugas utama adalah menghasilkan berbagai opsi atau alternatif yang dapat digunakan untuk mengatasi suatu masalah atau tantangan tertentu. Pada saat ini, pekerja sosial atau individu yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan berusaha untuk berpikir kreatif dan mengidentifikasi solusi yang dapat efektif dan efisien. Merancang solusi-solusi alternatif ini memungkinkan pemilihan opsi terbaik berdasarkan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses ini dapat mengarah pada solusi yang lebih baik dan lebih beragam, yang dapat membantu dalam mencapai hasil yang lebih positif dalam berbagai situasi, termasuk dalam bidang pekerjaan sosial.
- h) Memelihara relasi sistem. Kalimat ini menekankan pentingnya menjaga dan merawat hubungan dalam suatu sistem. Memelihara relasi sistem adalah proses yang berfokus pada menjaga keseimbangan, kerja sama, dan interaksi positif antara berbagai elemen atau entitas dalam sistem tersebut. Ini melibatkan pemahaman mendalam tentang dinamika hubungan, komunikasi yang terus-menerus, serta upaya untuk mengatasi konflik atau hambatan yang mungkin timbul. Memelihara relasi sistem memastikan bahwa sistem tetap berjalan secara efektif dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini juga dapat membantu dalam membangun kepercayaan, mendukung kerja sama, dan mempromosikan sinergi di dalam sistem, yang semuanya adalah faktor penting dalam mencapai kesuksesan dalam berbagai konteks organisasi atau sosial.
- i) Memecahkan konflik. Kalimat ini menekankan peran dalam mengatasi dan memecahkan konflik dalam berbagai konteks. Pekerjaan sosial dan manajemen seringkali melibatkan

penanganan konflik antara individu, kelompok, atau dalam lingkungan kerja. Memecahkan konflik melibatkan berbagai keterampilan, seperti mendengarkan dengan empati, mengidentifikasi akar masalah, dan mencari solusi yang memadai. Pekerja sosial atau mediator bertindak sebagai perantara yang membantu pihak-pihak yang terlibat dalam konflik untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan semua pihak. Proses ini berkontribusi pada pemecahan masalah yang efektif, membangun hubungan yang lebih baik, dan menciptakan lingkungan yang lebih harmonis di berbagai situasi.

## 2) Broker

Peran pekerja sosial sebagai broker melakukan transaksi dalam jaringan pelayanan sosial. Pemahaman pekerja sosial yang menjadi broker mengenai kualitas pelayanan sosial di sekitar lingkungannya menjadi sangat penting dalam memenuhi keinginan kliennya memperoleh keuntungan maksimal menurut (Edi Suharto, 2017: 99). Dalam proses pendampingan sosial, ada tiga prinsip utama dalam melakukan peranan sebagai broker :

- a) Mampu mengidentifikasi dan melokalisir sumber-sumber kemasyarakatan yang tepat. Mengidentifikasi dan melokalisir sumber-sumber kemasyarakatan yang tepat berarti mampu mengenali organisasi, lembaga, atau individu yang dapat memberikan dukungan, bantuan, atau sumber daya yang dibutuhkan oleh individu atau kelompok tertentu. Ini memungkinkan pekerja sosial atau pihak yang terlibat untuk mengarahkan klien atau situasi ke sumber daya yang sesuai dan relevan, yang dapat membantu dalam pemecahan masalah atau pencapaian tujuan tertentu. Dengan kata lain, kemampuan ini memfasilitasi akses ke sumber-sumber yang dapat

meningkatkan kesejahteraan dan mendukung upaya perubahan yang diinginkan dalam masyarakat atau lingkungan tertentu.

- b) Mampu menghubungkan konsumen atau klien dengan sumber secara konsisten. Pernyataan ini mencerminkan kemampuan penting dalam konteks pekerjaan sosial atau manajemen sumber daya, yaitu kemampuan untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan antara konsumen atau klien dengan sumber daya atau layanan yang mereka butuhkan. Dalam peran pekerja sosial atau perantara, menjalin dan mempertahankan hubungan yang konsisten antara klien dan sumber daya sangatlah penting. Ini berarti bahwa pekerja sosial harus dapat memastikan bahwa klien dapat mengakses sumber daya yang diperlukan secara teratur dan tidak terputus-putus. Hal ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang berbagai sistem, prosedur, atau jaringan yang relevan, serta kemampuan untuk menjaga komunikasi yang efektif antara semua pihak yang terlibat. Dengan menjaga hubungan yang konsisten, pekerja sosial dapat membantu klien mendapatkan dukungan yang mereka butuhkan sepanjang perjalanan mereka, yang dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan mereka dan peningkatan kesejahteraan.
- c) Mampu mengevaluasi efektivitas sumber dalam kaitannya dengan kebutuhan-kebutuhan klien. Dalam pekerjaan sosial atau manajemen sumber daya, kemampuan ini sangat penting. Ini mencakup proses penilaian yang cermat terhadap sumber daya yang tersedia, termasuk sejauh mana sumber daya tersebut sesuai dengan kebutuhan dan tujuan klien. Pekerja sosial atau individu yang memiliki kemampuan ini dapat mengidentifikasi jika ada penyesuaian yang perlu dilakukan atau jika ada sumber daya lain yang lebih cocok untuk klien. Dengan mengevaluasi efektivitas sumber daya dalam hubungannya dengan kebutuhan klien, pekerja sosial dapat

memastikan bahwa klien mendapatkan dukungan yang paling relevan dan sesuai untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dengan demikian ada tiga kata kunci dalam pelaksanaan peran sebagai broker, yaitu :

- a) Menghubungkan (*linking*), yakni proses menghubungkan orang dengan lembaga-lembaga atau pihak-pihak lainnya yang memiliki sumber-sumber yang diperlukan. *Linking* juga tidak sebatas hanya memberikan petunjuk kepada orang mengenai sumber-sumber yang ada. Lebih dari itu, ia juga meliputi memperkenalkan klien dan sumber *referral*, tindak lanjut, pendistribusian sumber, dan menjamin bahwa barang-barang dan jasa dapat diterima oleh klien.
  - b) Barang-barang dan pelayanan (*goods and services*) yakni diartikan sebagai barang-barang yang nyata, seperti makanan, uang, pakaian, perumahan, obat-obatan. Sedangkan *services* mencakup keluaran pelayanan lembaga yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan hidup klien, semisal perawatan kesehatan, pendidikan, pelatihan, konseling, pengasuhan anak.
  - c) Serta pengontrolan kualitas (*quality control*) yang diartikan sebagai proses pengawasan yang dapat menjamin bahwa produk-produk yang dihasilkan lembaga memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Proses ini memerlukan monitoring yang terus menerus terhadap lembaga dan semua jaringan pelayanan untuk menjamin bahwa pelayanan memiliki mutu yang dapat dipertanggungjawabkan setiap saat.
- 3) Mediator
- Pekerja sosial sering melakukan peran mediator dalam berbagai kegiatan pertolongannya. Peran mediator diperlukan terutama pada saat terdapat perbedaan yang mencolok dan mengarah pada konflik antara berbagai pihak. Compton dan Galaway 1989 (dalam Edi

Suharto 2017: 101) memberikan beberapa teknik dan keterampilan yang dapat digunakan dalam melakukan peran mediator :

- a) Mencari persamaan nilai dari pihak-pihak yang terlibat konflik. Pernyataan ini menjelaskan langkah penting dalam penyelesaian konflik, yaitu upaya untuk mencari kesamaan nilai atau pandangan antara pihak-pihak yang terlibat dalam konflik. Dalam konteks mediasi atau penyelesaian konflik, mencari persamaan nilai berarti mengidentifikasi nilai-nilai atau kepentingan bersama yang mungkin dimiliki oleh para pihak yang bertikai. Dengan melakukan ini, mediator atau penengah berusaha untuk menemukan titik-titik persamaan yang dapat menjadi dasar bagi penyelesaian yang dapat diterima oleh semua pihak. Hal ini dapat membantu mengurangi ketegangan, meningkatkan pemahaman antara pihak yang bertikai, dan memungkinkan upaya konstruktif menuju resolusi konflik yang lebih baik. Dengan kata lain, mencari persamaan nilai adalah salah satu strategi untuk memfasilitasi penyelesaian konflik yang efektif.
- b) Membantu setiap pihak agar mengakui legitimasi kepentingan pihak lain. Pentingnya peran mediator atau penengah dalam konflik untuk membantu setiap pihak mengakui kepentingan yang sah atau legitimasi yang dimiliki oleh pihak lain yang terlibat dalam konflik. Dalam upaya penyelesaian konflik, penting untuk menciptakan pemahaman bahwa semua pihak memiliki kepentingan yang dapat diakui dan dihormati. Hal ini membantu dalam meredakan ketegangan dan meningkatkan kemungkinan mencapai kesepakatan yang adil dan berkelanjutan. Dengan membantu pihak-pihak mengakui legitimasi kepentingan satu sama lain, mediator atau penengah menciptakan dasar yang lebih kuat untuk komunikasi yang produktif dan kolaborasi dalam mencari solusi konflik. Ini adalah salah satu langkah kunci dalam menjembatani

kesenjangan antara pihak yang bertikai dan mencapai penyelesaian yang baik.

- c) Membantu pihak-pihak yang bertikai dalam mengidentifikasi kepentingan bersama. Mencari dan mengidentifikasi kepentingan yang sama atau bersama adalah langkah penting untuk mencapai solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. Mediator atau penengah membantu pihak-pihak yang bertikai untuk menemukan titik-titik persamaan dalam kepentingan mereka, yang bisa menjadi dasar bagi penyelesaian yang saling menguntungkan. Dengan mengidentifikasi kepentingan bersama, konflik dapat diubah dari pertarungan antara pihak yang berlawanan menjadi kolaborasi dalam mencapai tujuan yang sama. Ini membantu meredakan ketegangan dan menciptakan kesempatan untuk penyelesaian konflik yang lebih harmonis dan adil.
- d) Hindari situasi yang mengarah pada munculnya kondisi menang kalah. Pentingnya menghindari situasi yang berpotensi menghasilkan pihak yang menang dan pihak yang kalah dalam suatu konflik. Dalam penyelesaian konflik yang efektif, tujuannya adalah menciptakan solusi yang adil dan saling menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat. Hindari munculnya situasi menang-kalah berarti mengupayakan penyelesaian yang menghormati kepentingan dan kebutuhan semua pihak, tanpa ada pihak yang merasa dikalahkan atau dirugikan. Ini mencakup pendekatan yang berfokus pada kompromi, kolaborasi, dan mencari solusi yang memenuhi kepentingan bersama. Dengan demikian, upaya ini membantu menjaga hubungan yang baik antara pihak yang bertikai dan menciptakan kesempatan untuk penyelesaian konflik yang lebih harmonis dan berkelanjutan.
- e) Berupaya untuk melokalisir konflik ke dalam isu, waktu dan tempat yang spesifik. Melokalisir konflik ke dalam isu yang

spesifik berarti mengidentifikasi masalah yang memicu konflik, sementara membatasinya dalam waktu dan tempat yang spesifik berarti menentukan kapan dan di mana konflik tersebut dapat diperdebatkan atau diselesaikan. Dengan melakukan ini, penanganan konflik dapat menjadi lebih terarah dan efisien, memungkinkan pihak-pihak yang terlibat untuk mencapai solusi yang lebih cepat dan lebih jelas.

- f) Membagi konflik kedalam beberapa isu. Dengan membagi konflik menjadi beberapa isu, penyelesaian dapat menjadi lebih terorganisir dan sistematis. Pihak yang terlibat dapat bekerja pada setiap isu secara terpisah, mencari solusi atau kesepakatan yang dapat diterima. Pendekatan ini juga memungkinkan untuk menyelesaikan isu-isu yang lebih mudah terlebih dahulu, yang kemudian dapat membuka jalan bagi penyelesaian konflik secara keseluruhan. Ini adalah strategi yang efektif dalam mengatasi konflik yang kompleks atau multifaset.
- g) Memfasilitasi komunikasi dengan cara mendukung mereka agar mau berbicara satu sama lain. Dalam peran sebagai mediator atau fasilitator, individu tersebut menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung di mana pihak-pihak yang bertikai merasa nyaman untuk berbicara dan mendengarkan. Mereka dapat membantu dalam mengatasi ketegangan, memoderasi percakapan, dan mengarahkan diskusi agar tetap fokus pada isu-isu yang relevan. Dengan demikian, mereka memungkinkan komunikasi yang lebih konstruktif, yang dapat membantu dalam mengidentifikasi solusi yang dapat diterima bersama dan mencapai penyelesaian konflik yang positif.

#### 4) Pembela

Pekerja sosial berupaya untuk melindungi hak-hak dan kepentingan klien serta menyediakan pelayanan yang dibutuhkan, dan mengembangkan program. Beberapa model yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan peran pembela dalam pendampingan sosial menurut Rothblatt (1978) dalam Edi Suharto (2017, hlm 102) :

- a) Perwakilan luas : mewakili semua pelaku yang memiliki kepentingan dalam pembuatan keputusan. Perwakilan luas adalah konsep penting dalam berbagai konteks, termasuk politik, bisnis, dan pekerjaan sosial. Ini menekankan perlunya mendengarkan semua sudut pandang dan memastikan bahwa keputusan yang diambil mempertimbangkan kepentingan bersama sebaik mungkin. Dalam pekerjaan sosial, perwakilan luas dapat membantu memastikan bahwa keputusan yang diambil oleh seorang pekerja sosial atau tim pekerja sosial adalah responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi klien serta berdasarkan prinsip-prinsip keadilan sosial.
- b) Keadilan : memperjuangkan sebuah sistem kesetaraan atau kesamaan sehingga posisi-posisi yang berbeda dapat diketahui sebagai bahan perbandingan. Keadilan mengacu pada upaya untuk mempromosikan dan mempertahankan sistem yang adil dan setara. Ini berarti bahwa individu atau kelompok berupaya untuk menciptakan kondisi di mana semua orang memiliki akses yang sama ke peluang, hak, dan sumber daya yang penting dalam masyarakat. Dengan mendorong sistem kesetaraan atau kesamaan, perbedaan-posisi yang berbeda dalam masyarakat dapat dikenali dan dievaluasi sebagai bahan perbandingan.
- c) Informasi : menyajikan masing-masing pandangan secara bersama dengan dukungan dokumen dan analisis. Dengan menyajikan pandangan secara bersamaan dengan dukungan dokumen dan analisis, individu atau kelompok yang terlibat

dalam pengambilan keputusan dapat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang semua faktor yang relevan dalam konteks tertentu. Ini membantu memastikan bahwa keputusan yang diambil lebih terinformasi dan lebih adil, karena semua pandangan diperhitungkan dan didukung oleh data atau informasi yang relevan.

- d) Pendukungan : mendukung partisipasi secara luas. Pendukungan untuk partisipasi yang luas juga dapat mencakup menyediakan sumber daya, informasi, atau pelatihan yang diperlukan agar semua pihak dapat berpartisipasi secara efektif. Hal ini membantu memastikan bahwa suara individu atau kelompok yang mungkin terpinggirkan atau kurang terwakili juga dapat didengar dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, pendukungan untuk partisipasi yang luas adalah salah satu cara untuk menciptakan proses demokratis dan inklusif dalam mengatasi isu-isu sosial dan pembuatan keputusan.
- e) Kepekaan : mendorong para pembuat keputusan untuk benar-benar mendengar, mempertimbangkan dan peka terhadap minat-minat dan posisi orang lain. Kepekaan juga melibatkan kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan individu atau kelompok yang memiliki pandangan berbeda. Ini melibatkan empati, keadilan, dan kemampuan untuk menjalani dialog yang konstruktif. Dengan mengembangkan kepekaan, para pembuat keputusan dapat memastikan bahwa keputusan yang diambil lebih baik mewakili kepentingan semua pihak yang terlibat.

##### 5) Pelindung

Tanggung jawab pekerja sosial terhadap masyarakat didukung oleh hukum. Hukum tersebut memberikan legitimasi kepada pekerja sosial untuk menjadi pelindung (*protector*) terhadap orang-orang

lemah dan rentan. Dalam melakukan peran sebagai pelindung (*guardian role*), pekerja sosial bertindak berdasarkan kepentingan korban, calon korban, dan populasi yang berisiko lainnya. Peranan sebagai pelindung mencakup peranan berbagai kemampuan yang menyangkut: kekuasaan, pengaruh, otoritas, dan pengawasan sosial. Tugas-tugas peran pelindung menurut Edi Suharto (2017, hlm 103) meliputi :

- a) Menentukan siapa klien pekerja sosial yang paling utama. Menentukan siapa klien yang paling utama bagi seorang pekerja sosial adalah langkah penting dalam memberikan pelayanan yang efektif. Hal ini melibatkan pemahaman yang mendalam tentang situasi dan kebutuhan individu atau kelompok yang dilayani. Pekerja sosial harus dapat mengidentifikasi siapa yang memiliki prioritas tertinggi dalam hal penerimaan bantuan atau perhatian, berdasarkan tingkat kebutuhan atau tingkat kerentanannya. Penentuan ini membantu pekerja sosial untuk memfokuskan upaya mereka dan mengalokasikan sumber daya dengan bijak agar dapat memberikan dukungan yang paling tepat kepada mereka yang membutuhkannya. Dengan demikian, penentuan klien yang paling utama menjadi dasar untuk memberikan pelayanan yang sesuai dan efisien.
- b) Menjamin bahwa tindakan dilakukan sesuai dengan proses perlindungan. Hal ini adalah tanggung jawab penting seorang pekerja sosial dalam menjalankan perannya sebagai pelindung masyarakat yang rentan. Ini melibatkan pemastian bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dalam konteks pekerjaan sosial adalah konsisten dengan prosedur dan prinsip perlindungan yang telah ditetapkan. Pekerja sosial harus memastikan bahwa tindakan mereka tidak hanya berdasarkan hukum dan etika, tetapi juga mempertimbangkan kepentingan terbaik klien atau individu yang dilayani.

- c) Berkomunikasi dengan semua pihak yang terpengaruh oleh tindakan sesuai dengan tanggung jawab etis, legal dan rasional praktek pekerjaan sosial. Ini berarti bahwa dalam setiap tindakan atau keputusan yang diambil, pekerja sosial harus berkomunikasi secara efektif dengan semua pihak yang terlibat atau terpengaruh oleh tindakan tersebut. Komunikasi ini harus mematuhi standar etika pekerjaan sosial, mematuhi hukum yang berlaku, dan didasarkan pada pertimbangan yang rasional dan berlandaskan bukti. Pekerja sosial harus mengutamakan transparansi, keadilan, dan menghormati hak-hak individu yang terlibat. Ini mencakup mendengarkan sudut pandang dan kebutuhan mereka, memberikan informasi yang akurat, dan menjelaskan alasan dibalik tindakan atau keputusan yang diambil. Dengan berkomunikasi sesuai dengan prinsip-prinsip etis dan legal, pekerja sosial memastikan bahwa setiap interaksi atau intervensi dalam pekerjaan mereka adalah responsif, adil, dan memberikan dukungan yang sesuai bagi individu atau kelompok yang dilayani.

Dapat dipahami dari beberapa bentuk peran di atas bahwa seorang pekerja sosial dalam rangka melakukan perannya sebagai seorang pekerja sosial memiliki cara-cara tersendiri untuk mencari solusi dalam mengembalikan keberfungsian sosial bagi individu, keluarga dan masyarakat yang ditanganinya ditambah lagi dengan berbagai macam psikologi yang berbeda-beda yang tentunya membutuhkan kerja keras dari seorang pekerja sosial dalam menanganinya. Peneliti memilih teori peran pekerja sosial Parson,dkk dalam Edi Suharto (2017) karena teori ini relevan dan memiliki indikator atau dimensi yang rinci sehingga memudahkan peneliti dalam menguji data.

## 2.3 Tinjauan Tentang Anak Terlantar

### 2.3.1 Pengertian Anak Terlantar

Menurut Walter A Friedlander (1982 : 45) Anak terlantar adalah anak yang tidak mendapatkan asuhan secara minimal dari orang tuanya sebab kondisi keluarganya baik ekonomi, sosial, kesehatan jasmani maupun psikisnya tidak layak sehingga anak-anak tersebut membutuhkan adanya bantuan pelayanan dari sumber-sumber yang ada di masyarakat sebagai pengganti orang tuanya.

Seorang anak dikatakan terlantar, bukan sekedar karena ia sudah tidak lagi memiliki salah satu orang tua atau kedua orang tuanya. Tetapi, terlantar di sini juga dalam pengertian ketika hak-hak anak untuk tumbuh kembang secara wajar, untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang memadai, tidak terpenuhi karena kelalaian, ketidaktahuan orang tua, ketidakmampuan atau kesengajaan. Seorang anak yang kelahirannya tidak dikehendaki, misalnya, mereka umumnya sangat rawan untuk diterlantarkan dan bahkan diperlakukan salah (*child abuse*). Pada tingkat yang ekstrem, perilaku penelantaran anak bisa berupa tindakan orang tua membuang anaknya, entah itu di hutan, di selokan, di tempat sampah, dan sebagainya baik ingin menutupi aib atau karena ketidaksiapan orang tua untuk melahirkan dan memelihara anaknya secara wajar (Bagong Suyanto, 2010 : 196).

Menurut Howard Dubowitz (2000 : 10) Anak terlantar diberi pengertian sebagai suatu bentuk pengabaian terhadap perawatan anak sehingga menimbulkan resiko bagi anak. Orang tua sebagai pemberi perawatan (*caregiver parents*) melalaikan tanggung jawabnya untuk memenuhi kebutuhan anak. Pengabaian terhadap anak tersebut tidak semata-mata disebabkan karena kemiskinan orang tua, tetapi faktor-faktor lain seperti perceraian orang tua, atau karena kesibukan orang tua dalam mengejar karir.

### 2.3.2 Ciri-Ciri Anak Terlantar

Ciri-ciri yang menandai seorang anak dikategorikan terlantar adalah :

- 1) Mereka biasanya berusia 5-18 tahun, dan merupakan anak yatim, piatu, atau anak yatim piatu.
- 2) Anak yang terlantar acapkali adalah anak yang lahir dari hubungan seks di luar nikah dan kemudian mereka tidak ada yang mengurus karena orang tuanya tidak siap secara psikologis maupun ekonomi untuk memelihara anak yang dilahirkannya.
- 3) Anak yang kelahirannya tidak direncanakan atau tidak diinginkan oleh kedua orang tuanya atau keluarga besarnya, sehingga cenderung rawan diperlakukan salah.
- 4) Keempat, meski kemiskinan bukan satu-satunya penyebab anak ditelantarkan dan tidak selalu pula keluarga miskin akan menelantarkan anaknya. Tetapi bagaimanapun harus diakui bahwa tekanan kemiskinan dan kerentanan ekonomi keluarga akan menyebabkan kemampuan mereka memberikan fasilitas dan memenuhi hak anaknya menjadi sangat terbatas.
- 5) Anak yang berasal dari keluarga yang *broken home*, korban perceraian orang tuanya, anak yang hidup di tengah kondisi keluarga yang bermasalah pemabuk, kasar, korban PHK, terlibat narkoba, dan sebagainya Bagong Suyanto, (2013).

Ciri-ciri anak terlantar bukan hanya kategori anak yang tidak terpenuhi kebutuhannya saja melainkan adanya beberapa pendapat yang menyatakan adanya ciri-ciri anak terlantar yang lainnya. Chatarina (2008: 21) mengemukakan bahwa, “ciri-ciri anak terlantar antara lain anak (laki-laki/ perempuan usia 5-18 tahun), anak yatim, piatu, yatim, yatim piatu, tidak terpenuhinya kebutuhan dasarnya, anak yang lahir karena tindak perkosaan, tidak ada yang mengurus dan tidak mendapat pendidikan”.

Ciri-Ciri yang menandai seorang anak dikategorikan terlantar menurut Bagong Suyanto adalah :

- 1) Mereka biasanya berusia 5-18 tahun, dan merupakan anak yatim, piatu, atau anak yatim piatu.
- 2) Anak yang terlantar sering disebut anak yang lahir dari hubungan seks di luar nikah dan kemudian mereka tidak ada yang mengurus karena orang tuanya tidak siap secara psikologis maupun ekonomi untuk memelihara anak yang dilahirkannya.
- 3) Anak yang kelahirannya tidak direncanakan atau tidak diinginkan oleh kedua orang tuanya atau keluarga besarnya, sehingga cenderung rawan diperlakukan salah.
- 4) Meski kemiskinan bukan satu-satunya penyebab anak diterlantarkan dan tidak selalu pula keluarga miskin akan menelantarkan anaknya. Tetapi, bagaimanapun harus diakui bahwa tekanan kemiskinan dan kerentanan ekonomi keluarga akan menyebabkan kemampuan mereka memberikan fasilitas dan memenuhi hak anaknya menjadi sangat terbatas.
- 5) Anak yang berasal dari keluarga yang broken home, korban perceraian orang tuanya, anak yang hidup di tengah kondisi keluarga yang bermasalah.

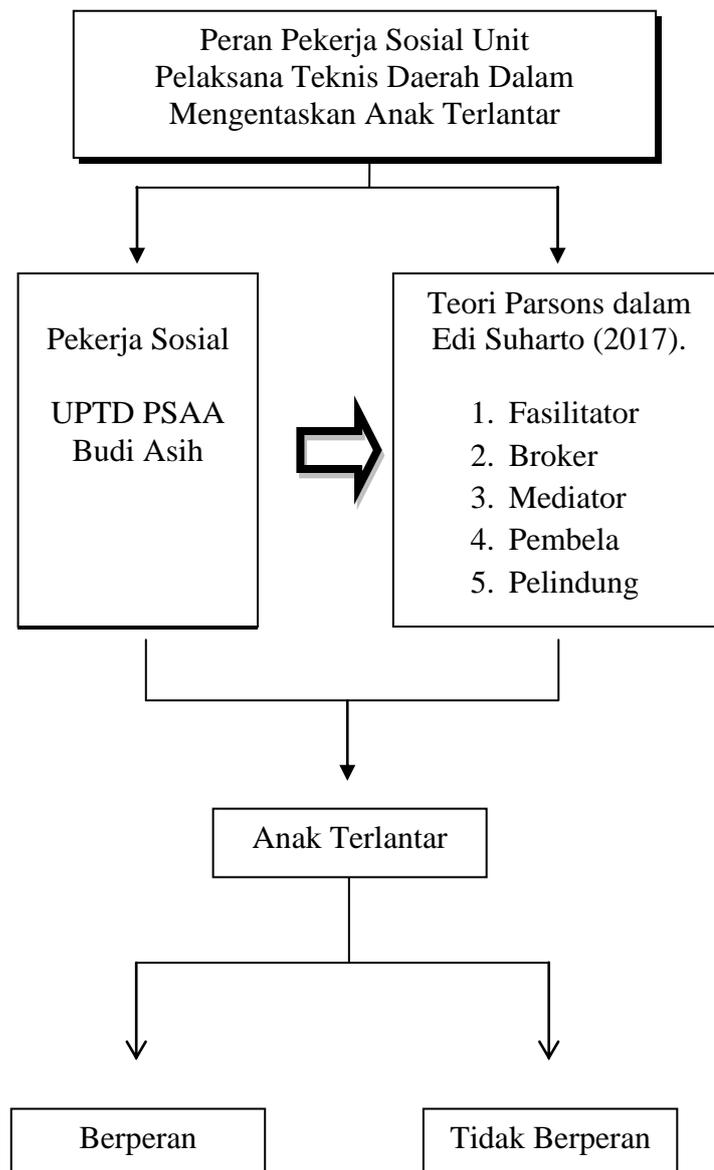
## **2.4 Kerangka Pikir**

Uma Sekaran (dalam Sugiyono 2016 : 60) berpendapat bahwa kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai isu penting. Sedangkan menurut Suriasumantri dalam Sugiyono (2016 : 60) kerangka merupakan penjelasan sementara dari gejala-gejala yang menjadi pokok permasalahan.

Anak terlantar menjadi permasalahan yang tidak kunjung usai untuk itu pemerintah Indonesia mencari solusi untuk menekan perkembangan anak terlantar dengan membuat wadah untuk menangani anak terlantar dengan di bentuknya Dinas Sosial Provinsi Lampung yang bertugas untuk

menyelesaikan masalah-masalah sosial yang terjadi di Lampung. Salah satunya dari masalah sosial itu adalah anak terlantar yang ditangani Dinas Sosial Provinsi Lampung, untuk itu Dinas Sosial Provinsi Lampung mendelegasikan tugas mengasuh anak terlantar kepada UPTD PSAA Budi Asih. Untuk mendidik dan membina anak terlantar UPTD PSAA Budi Asih membutuhkan Pekerja Sosial untuk memberi layanan sosial terhadap anak terlantar sehingga anak terlantar dapat bisa mengasah kemampuannya dan menggali lebih dalam potensinya agar kedepannya dapat mandiri dan tidak terlantar lagi.

Untuk itu peneliti ingin melihat peran Pekerja Sosial Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih dalam mengentaskan anak terlantar di Provinsi Lampung, apakah pekerja sosial berperan atau tidaknya dengan menggunakan teori Edi Suharto dengan indikator yakni: 1) Fasilitator 2) Broker 3) Mediator 4) Pembela 5) Pelindung. Berikut adalah gambaran/bagan kerangka pikir yang dapat peneliti simpulkan mengenai penelitian ini, yaitu :



Gambar 1. Kerangka Pikir.  
Sumber: Diolah oleh Peneliti

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tipe Penelitian

Penelitian yang berjudul “Peran Pekerja Sosial Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih dalam Mengentaskan Anak Terlantar” menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode untuk mengkaji tentang fenomena, masalah-masalah, dan kemanusiaan terhadap sekelompok orang atau individu tertentu. Menurut Moleong and Lexy, (2014 : 5) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Penelitian kualitatif juga didefinisikan Bogdan dan Taylor dalam (Moleong & Lexy, 2017 : 4) “sebagai suatu prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara *holistic* (utuh).”

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena dalam penelitian tipe ini meneliti terkait bagaimana pekerja sosial Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak dalam mengentaskan anak terlantar dalam mengentaskan anak terlantar sudah berperan dengan baik atau sebaliknya dan melihat peran yang dilakukan pekerja sosial sudah berjalan dengan baik tanpa kendala atau terdapat kendala.

### 3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ialah untuk membatasi kajian kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini memfokuskan pada peran apa saja yang dilakukan pekerja sosial UPTD PSAA Budi Asih untuk mengentaskan anak terlantar pada UPTD PSAA Budi Asih dengan menggunakan teori Parsons dalam Edi Suharto, mengungkapkan bahwa peran pekerja sosial mencakup beberapa indikator yaitu fasilitator, broker, mediator, pembela dan pelindung berdasarkan indikator tersebut untuk mengetahui berperan atau tidaknya pekerja sosial adalah :

a) Fasilitator

Peran pekerja sosial sebagai fasilitator, pekerja sosial UPTD PSAA Budi Asih sebagai pemungkin membantu anak-anak dalam menyelesaikan masalah dan mampu melakukan perubahan/tujuan yang sudah ditetapkan, peneliti melakukan identifikasi terkait fasilitator yang dilakukan pekerja sosial UPTD PSAA Budi Asih dalam mengentaskan anak terlantar meliputi mendefinisikan keanggotaan yang akan terlibat dalam pelaksanaan kegiatan, mendefinisikan tujuan keterlibatan pihak-pihak yang terkait, Mendorong komunikasi dan relasi, serta menghargai pengalaman dan perbedaan-perbedaan, keterkaitan dan kualitas sinergi, mengidentifikasi masalah yang akan dipecahkan, penetapan tujuan, merancang solusi-solusi alternatif, memelihara relasi sistem, memecahkan konflik.

b) Perantara/Broker

Pekerja sosial sebagai broker dalam menyambungkan anak-anak dengan layanan yang diperlukan. Mereka tidak hanya bertugas menghubungkan, tetapi juga menjaga kualitas layanan secara konsisten, serta mengidentifikasi sumber daya yang tepat. Dalam konteks ini, pekerja

sosial bertindak sebagai perantara antara anak-anak dan lembaga atau pihak lain yang menyediakan layanan. Selain itu, mereka juga berperan sebagai penyedia barang dan layanan, termasuk makanan, tempat tinggal, pelayanan kesehatan, dan lainnya. Pentingnya monitoring dan evaluasi terus-menerus untuk memastikan kualitas dan kelangsungan layanan juga disoroti dalam penelitian ini.

c) Mediator

Peran mediator dalam konteks pekerja sosial, terutama dalam penyelesaian konflik di UPTD PSAA Budi Asih. Mediator di sini berperan dalam memfasilitasi proses mediasi antara dua pihak atau lebih, dengan tujuan menemukan solusi yang memadai. Tugas mediator mencakup pencarian persamaan nilai di antara pihak yang berselisih, membantu pengakuan kepentingan masing-masing pihak, serta memfasilitasi identifikasi kepentingan bersama untuk mencapai titik tengah dalam konflik. Selain itu, mediator menciptakan suasana yang mendukung semua pihak, membuat konflik ke dalam isu-isu yang lebih jelas untuk mempermudah pencarian solusi, memecah konflik menjadi isu-isu terpisah untuk menemukan solusi secara bertahap, dan mengelola komunikasi antara pihak-pihak yang berselisih untuk menjadi perantara dialog yang produktif dalam penyelesaian masalah.

d) Pembela

peran pekerja sosial sebagai pembela hak anak di UPTD PSAA Budi Asih. Mereka mewakili kepentingan klien dengan memperhatikan keluhan dan aspirasi semua pihak terkait, memastikan keputusan yang diambil sesuai kebutuhan, menciptakan kondisi yang adil bagi anak-anak, menyediakan pendapat dengan dukungan dokumen dan analisis, mendorong partisipasi luas, dan meningkatkan kesadaran pengambil keputusan terhadap kebutuhan anak.

e) Pelindung

Peran pelindung pekerja sosial di UPTD PSAA Budi Asih berhubungan dengan interaksi antara pendamping dan lembaga demi kepentingan anak-anak yang didampingi. Pekerja sosial memiliki legitimasi hukum untuk melindungi anak-anak yang rentan di lembaga tersebut. Penelitian dapat mengeksplorasi prioritas pelayanan kepada klien/anak, memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan hukum yang berlaku, serta menilai komunikasi pekerja sosial dengan berbagai pihak terkait perlindungan anak dan memberikan dukungan sesuai kebutuhan klien.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih. Peneliti memilih lokasi ini karena UPTD PSAA Budi Asih salah satu yang mengurus permasalahan anak terlantar dan tugas pokoknya sendiri ialah memberikan pelayanan serta penyantunan meliputi bimbingan fisik, sosial, latihan keterampilan dan resosialisasi.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Sumber data utama pada penelitian kualitatif yaitu berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti data tertulis. Data penelitian dikumpulkan sesuai dengan rancangan penelitian yang telah dilakukan. Data tersebut diperoleh dengan jalan percobaan atau pengukuran gejala yang diteliti. Data yang dikumpulkan merupakan pernyataan fakta mengenai obyek yang diteliti (Kurniawan, 2012:31).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data primer dimaksudkan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh di lapangan bersumber dari informan yang dianggap relevan dijadikan narasumber, seperti kepala panti, pekerja sosial, serta staf yang lainnya. Sumber data sekunder merupakan data pelengkap atau data tambahan yang melengkapi data yang sudah ada sebelumnya.

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah kajian terhadap artikel atau buku-buku yang ditulis oleh para ahli yang ada hubungannya dengan penelitian ini serta kajian kepustakaan dari hasil penelitian terdahulu yang ada relevansinya dengan pembahasan penelitian.

#### 1. Data Primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung tidak melalui perantara, baik individu maupun kelompok Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Pada penelitian kali ini, data yang dikumpulkan oleh peneliti adalah tentang peran pekerja sosial UPTD PSAA Budi Asih dalam mengentaskan anak terlantar data diperoleh melalui wawancara dengan pekerja sosial UPTD PSAA Budi Asih serta penerima manfaat dan mengobservasi peranan pekerja sosial meliputi fasilitator, broker, mediator, pembela dan pelindung.

##### a) Fasilitator, data yang ingin diteliti :

Bentuk peranan fasilitator yang dilakukan Pekerja Sosial sebagai upaya mengentaskan anak terlantar, bagaimana pekerja sosial membantu anak-anak dalam memotivasi dan menyelesaikan masalah.

##### b) Broker, data yang ingin diteliti :

Bentuk peranan broker yang dilakukan Pekerja Sosial sebagai upaya mengentaskan anak terlantar, bagaimana pendistribusian sumber-sumber yang dibutuhkan, bagaimana pemenuhan kebutuhan barang-barang maupun layanan dan bagaimana untuk proses *quality control* agar barang-barang dan layanan terjaga kualitasnya.

##### c) Mediator, data yang ingin diteliti :

Bentuk peranan mediator yang dilakukan Pekerja Sosial sebagai upaya mengentaskan anak terlantar, teknik yang digunakan saat berperan sebagai mediator dalam mengengahi masalah yang sedang dihadapi anak-anak.

d) Pembela, data yang ingin diteliti :

Bentuk peranan Pembela yang dilakukan Pekerja Sosial sebagai upaya mengentaskan anak terlantar, dalam membela sumber-sumber yang sulit dijangkau atau memastikan hak-hak anak-anak diberikan.

e) Pelindung, data yang ingin diteliti :

Bentuk peranan pelindung yang dilakukan Pekerja Sosial sebagai upaya mengentaskan anak terlantar, hal-hal yang dilakukan Pekerja Sosial sebagai upaya melindungi anak-anak agar terhindar dari kejahatan anak untuk kepentingan anak-anak itu sendiri.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder itu berupa bukti atau data dokumentasi yang ditemukan di lapangan dalam hasil penelitian fungsinya yaitu melengkapi hal-hal yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, data sekunder berasal dari dokumentasi proses bimbingan, pendistribusian barang-barang, penghubungan lembaga kesehatan/layanan kesehatan, penghubungan dengan lembaga pendidikan, proses keterampilan kerja anak dan dokumentasi kegiatan anak yang dilaksanakan selama di UPTD PSAA Budi Asih.

### 3.5 Informan

Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010: 300). Peneliti beralasan menggunakan *purposive sampling* yaitu untuk mengumpulkan suatu data yang benar-benar nyata dengan mewawancarai seorang informan yang dianggap mengetahui atau menguasai suatu keahlian atau pekerjaan tertentu dibidangnya. Sehingga dari *purposive sampling* tersebut yang peneliti gunakan untuk penelitian itu guna mempermudah pengolahan data untuk keperluan penelitian itu sendiri.

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari beberapa informan yang ada di UPTD PSAA Budi Asih, yaitu :

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan
1	Siti Purwaningsi S.Psi	Pekerja Sosial Ahli Madya
2	Tini	Pekerja Sosial Penyelia
3	Raysa Hardianti S.Psi	Pekerja Sosial Ahli Pertama
4	Ridho Setiawan	Klien
5	Agistia Firanika	Klien
6	Setiyo Widodo	Klien

Sumber: Diolah oleh Peneliti

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga diperoleh data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2012) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin. Arikunto (2013: 199) menjelaskan bahwa wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat.

Peneliti bertanya secara mendalam terkait apa yang diteliti oleh informan yang sudah dipilih. Peneliti memperoleh data sebanyak-banyaknya yang sebelumnya masih dipertanyakan tujuannya untuk menggali informasi secara utuh sesuai dengan faktual yang ada di lapangan yaitu mengenai peran pekerja sosial Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih dalam mengetaskan anak terlantar.

Peneliti sudah melakukan turun lapangan untuk melakukan wawancara kepada informan terpilih di lokasi UPTD PSAA Budi Asih. Berikut penjelasan deskripsi wawancara turun lapangan beserta informan yang Peneliti lakukan :

- 1) Pada tanggal 16 Mei 2023 peneliti mewawancarai Tini sebagai Pekerja Sosial Penyelia UPTD PSAA Budi Asih pada pukul 08.00-10.00 WIB
- 2) Pada tanggal 16 Mei 2023 peneliti mewawancarai Agistia Firanika sebagai penerima manfaat di UPTD PSAA Budi Asih pada pukul 10.00-12.00 WIB
- 3) Pada tanggal 16 Mei 2023 peneliti mewawancarai Ridho Setiawan sebagai penerima manfaat di UPTD PSAA Budi Asih pada pukul 13.00-15.00
- 4) Pada tanggal 29 Mei 2023 peneliti mewawancarai Raysa Hardianti S.Psi sebagai Pekerja Sosial Ahli Pertama UPTD PSAA Budi Asih pada pukul 13.00-15.00 WIB
- 5) Pada tanggal 30 Mei 2023 peneliti mewawancarai Siti Purwaningsih S.Psi sebagai Pekerja Sosial Ahli Madya UPTD PSAA Budi Asih pada pukul 09.00-11.00 WIB
- 6) Pada tanggal 5 Juni 2023 peneliti mewawancarai Setiyo Widodo sebagai penerima manfaat di UPTD PSAA Budi Asih pada pukul 13.00-15.00 WIB

Hasil wawancara setelah dianalisis oleh Peneliti menyatakan bahwa pekerja sosial UPTD PSAA Budi Asih berperan dalam mengetaskan anak terlantar.

## 2. Observasi

Menurut Sugiyono (2015: 204) observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-

partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non-partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

Hasil observasi yang dilakukan kurang lebih 6 bulan, peneliti telah melakukan observasi di Unit Pelaksana Teknis Dinas Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih untuk mengamati peran pekerja sosial dalam usaha mengentaskan anak terlantar. Hasil observasi ini memberikan gambaran yang ada di lapangan cukup luas, menyeluruh tentang bagaimana peran pekerja sosial dalam mengentaskan anak terlantar di UPTD PSAA Budi Asih.

Salah satu temuan yang ada di lapangan terkait peran fasilitator adalah pekerja sosial berperan sebagai fasilitator dalam memberikan motivasi dan dukungan kepada anak-anak yang mengalami masalah untuk mengatasi kesulitan yang sedang dialami. Mereka melakukan proses konseling dengan berkomunikasi langsung, menggali informasi tentang perubahan perilaku yang menunjukkan adanya masalah, dan memberikan dukungan moral kepada anak-anak untuk meyakini kemampuan mereka dalam menghadapi masalah.

Peneliti juga menemukan dalam proses pekerja sosial menghubungkan anak-anak dengan pelayanan sosial yang mencakup pemeriksaan kesehatan rutin di puskesmas setempat, pendaftaran ke sekolah formal, serta kegiatan les dengan Primagama untuk memberikan pelajaran tambahan. Mereka juga memastikan konsistensi dan kualitas sumber daya yang disalurkan, termasuk barang-barang pokok.

Peneliti juga menemukan dalam peranan mediator bahwa anak yang terkena masalah dengan anak lainnya apabila tidak bisa diberikan peringatan akan diajak untuk mediasi duduk bersama karena anak

melakukan pelanggaran dengan mengambil uang anak lainnya di mediasi dengan Pekerja Sosial sebagai pihak ketiga penengah dalam suatu konflik, memberikan solusi-solusi penyelesaian agar proses mediasi berjalan dengan baik sehingga masalah dapat terselesaikan.

Dalam peranan pembela yang dilakukan pekerja sosial UPTD PSAA Budi Asih ketika anak-anak tidak mendapatkan haknya yang seharusnya seperti mereka mendapatkan barang-barang (fasilitas) yang layak seperti sandang, pangan, papan yang baik dan layanan-layanan yang diberikan sesuai standar dan sesuai kebutuhan anak-anak akan diperjuangkan.

Peneliti menemukan bahwa pekerja sosial sebagai pelindung anak-anak memprioritaskan mereka yang membutuhkan perhatian khusus. Untuk menghindari risiko negatif seperti kejahatan, eksploitasi, dan kekerasan, anak-anak tinggal di asrama yang diawasi secara ketat. Langkah-langkah ini termasuk kontrol kegiatan harian dan pembatasan penggunaan handphone di malam hari untuk mencegah *cyber crime*.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Adapun bentuk dokumentasi berupa foto-foto yang relevan dengan tema penelitian yang peneliti teliti yaitu berupa :

- a) Proses wawancara dengan informan
- b) Proses bimbingan Konseling
- c) Pendistribusian barang-barang
- d) Penghubungan dengan lembaga kesehatan
- e) Penghubungan dengan lembaga pendidikan
- f) Proses keterampilan kerja anak

### 3.7 Teknik Pengolahan Data

Dalam proses penelitian, pengolahan data adalah seluruh cangkupan dalam hal ingin menjabarkan bahan penelitian, sehingga dalam proses peneliti ini mendapatkan hasil yang dia dapatkan sesuai hasil penelitian yang dilakukan. Dari aspek pengolahan yang dimaksud adalah mengolah data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga bisa dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif analisis data yang diperoleh baik di lapangan maupun diberbagai kepustakaan setelah melakukan penjarangan seleksi kemudian disusun kembali dan disimpulkan secara sistematis.

Setelah data-data yang diperlukan sudah tergali dan terkumpul, maka langkah selanjutnya mengolah data tersebut menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

#### 1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Editing adalah meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna, dengan data yang lain pengecekan kembali data yang sudah dikumpulkan untuk dapat menilai kesesuaian dan relevansi (Achmadi dan Narkubo, 2005).

Peneliti telah melakukan teknik pengolahan data dengan menggunakan teknik editing data yakni dengan mengelompokkan data yang diperoleh oleh peneliti di UPTD PSAA Budi Asih dengan cara wawancara dengan informan yang dipilih, observasi langsung ke lokasi penelitian dan dokumentasi penunjang peran pekerja sosial dalam mengetaskan anak terlantar di UPTD PSAA Budi Asih untuk meminimalisir kesalahan dalam pencatatan yang sudah peneliti lakukan. Peneliti melakukan proses editing hasil wawancara terhadap informan pekerja sosial dan penerima manfaat anak-anak serta penyuntingan kata-kata yang berasal dari catatan pribadi dari observasi dan beberapa rujukan lainnya. Hal ini untuk menjaga keaslian dan tidak ada tafsiran dari peneliti sehingga dapat lanjut ketahapan selanjutnya.

## 2. Interpretasi Data

Interpretasi data yakni menemukan keterkaitan informasi dengan pertanyaan atau permasalahan sebelumnya, membandingkan fakta baru yang ditemukan dengan prediksi awal memperhatikan hubungan antar variabel, mengidentifikasi pola dalam pengamatan, memeriksa pola-pola yang tidak sesuai dengan fakta, dan menarik kesimpulan berdasarkan fakta yang ada (Harlen, 2006).

Peneliti telah melakukan teknik pengolahan data dengan menggunakan teknik interpretasi data yakni dengan cara melakukan perbandingan fakta yang ditemukan di UPTD PSAA Budi Asih mengenai peran pekerja sosial dalam mengetaskan anak terlantar dengan dugaan permasalahan awal bahwa terdapatnya kekurangan sumber daya manusia pegawai terkhusus pekerja sosial dalam berperannya sebagai fasilitator penyebabnya jumlah anak tidak sebanding dengan jumlah pekerja sosial. Peneliti akan mengidentifikasi mengenai peran pekerja sosial dalam mengentaskan anak terlantar di UPTD PSAA Budi Asih dengan acuan teori keberhasilan peran Pekerja Sosial menurut Edi Suharto untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk dalam pengamatan yang tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan, berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga peneliti bisa melakukan interpretasi data menarik kesimpulan berdasarkan fakta yang ada.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang paling penting dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sebelum melakukan kegiatan penelitian kualitatif, maka peneliti harus bisa melakukan analisis terlebih dahulu sehingga dalam proses yang akan dianalisis lebih mendalam

dan menatanya sebagai tambahan sumber dan informasi dalam kegiatan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sehingga dalam bentuk analisis data terbentuk beberapa poin sebagai berikut :

### 1. Reduksi Data

Reduksi data Adalah sebuah proses merangkum, memilah-pilih objek penelitian yang pokok dan mempertajamnya, memfokuskan pada hal-hal yang penting, sehingga memberikan gambaran ke peneliti dalam proses pengumpulan data yang objektif dan mengarahkan ke penarikan kesimpulan. Dalam teknik analisis data peneliti menggunakan reduksi data dengan memilih dari banyaknya data dan merangkum sehingga menjadi data pokok yang telah didapatkan peneliti di UPTD PSAA Budi Asih berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi memperhatikan ke objektifan data dengan dilakukan penyederhanaan data sehingga memudahkan peneliti dan tentunya pembaca untuk melihat hasil penelitian.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah lanjutan dari reduksi data dimana peneliti menyajikan dalam bentuk kategori atau pengelompokannya. Penyajian data disini adalah sebuah pemahaman yang diberikan peneliti dalam bentuk pemahaman kasus atau melihat sebuah gambar-gambaran sehingga bisa mengacu kepada penelitian keseluruhan dan bisa menarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik penyajian data dengan cara peneliti mendeskripsikan indikator-indikator pendukung peran pekerja sosial Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak dalam mengetaskan anak terlantar menurut Edi Suharto ialah fasilitator, broker, mediator, pembela, pelindung. Pada penelitian kualitatif ini penyajian data dengan melihat sebuah gambaran-gambaran kasus atau fenomena yang diteliti sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan pada tahap selanjutnya.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap penarikan kesimpulan ini yang dilakukan adalah memberikan kesimpulan terhadap analisis data dan evaluasi kegiatan yang mencakup pencarian arti serta pemberian penjelasan dari data yang telah diperoleh. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap, yang pertama menyusun simpulan sementara, tetapi dengan bertambahnya data maka perlu dilakukan verifikasi data, yaitu dengan cara mempelajari kembali data-data yang ada. Kedua, menarik simpulan akhir setelah kegiatan pertama selesai. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan responden dengan makna yang terkandung dalam masalah peneliti secara ideal.

Peneliti telah melakukan teknik analisis data sebelumnya editing data dan penyajian data. Tahap akhir dari pengolahan data yaitu teknik penarikan kesimpulan yang digunakan oleh peneliti yakni dengan melakukan proses bertahap, pengecekan ulang mengenai peran pekerja sosial Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih dalam mengetaskan anak terlantar menggunakan teori peran pekerja sosial menurut Edi Suharto. Pengecekan ulang data-data yang ditemukan sehingga dapat menarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan di awal ialah peran pekerja sosial UPTD PSAA Budi Asih dalam mengentaskan anak terlantar.

## IV. GAMBARAN UMUM

### 4.1 Sejarah UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih

Dinas Sosial Provinsi Daerah Tingkat I Lampung Tahun 1981 berinisiatif untuk membuat sebuah badan/lembaga yang dapat memberikan pelayanan dan perlindungan sosial bagi anak yatim, piatu, yatim piatu dan anak terlantar.

Surat Kepala Dinas Sosial Provinsi Daerah Tingkat I Lampung Nomor A1.012/598/B.III/1981, tanggal 1 Maret 1981 tentang Permohonan Diterbitkannya Surat Keputusan Gubernur Lampung perihal Pembentukan Panti Asuhan Yatim Piatu Budi Asih, maka pada tanggal 23 April 1981 telah diterbitkan Surat Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/070/B.II/HK/81 sebagai bentuk legalitas, tentang Pembentukan Panti Asuhan Yatim Piatu "Budi Asih" Provinsi Lampung.

Panti Asuhan Yatim Piatu "Budi Asih" Provinsi Lampung dalam perkembangannya, pada saat ini lebih dikenal dengan nama UPTD PSAA "Budi Asih" berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 27 Tahun 2010 berlokasi di jalan Urip Sumoharjo No.32 Gunung Sulah Kecamatan Sukarame Bandar Lampung dengan menempati areal seluas 4.186 M<sup>2</sup> yang sebelumnya oleh Panti Werdha "Budi Asih".

Berdasarkan peraturan Gubernur Nomor : 27 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), maka UPTD Pelayanan Sosial Asuhan Anak Budi Asih merupakan

salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Sosial Provinsi Lampung.

#### **4.2 Visi/Misi UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih**

Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih Kota Bandar Lampung memiliki visi yaitu Terwujudnya kesetaraan dan kemandirian anak dimasyarakat. Sedangkan misi Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih Kota Bandar Lampung sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan bagi anak yatim, piatu, dan/atau yatim piatu terlantar.
- 2) Meningkatkan sumber dan potensi yang ada di dalam panti.
- 3) Meningkatkan profesionalisme pekerja sosial dalam memberikan pelayanan bagi anak yatim, piatu, dan atau yatim piatu terlantar.

#### **4.3 Tujuan UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih**

Tujuan UPTD PSAA Budi Asih penanganan anak terlantar sebagai berikut :

- 1) Menjamin terpenuhinya hak anak akan kelangsungan hidup, tumbuh kembang, perlindungan, partisipasi dan pengisian waktu luang.
- 2) Terwujudnya mekanisme pengasuhan alternatif bagi anak yang karena satu dan lain hal tidak bisa mendapatkan pengasuhan dan perawatan dari keluarganya sendiri.
- 3) Tersedianya pelayanan-pelayanan sosial yang dibutuhkan anak dan atau keluarganya yang dapat menunjang serta mengoptimalkan tumbuh kembang anak.

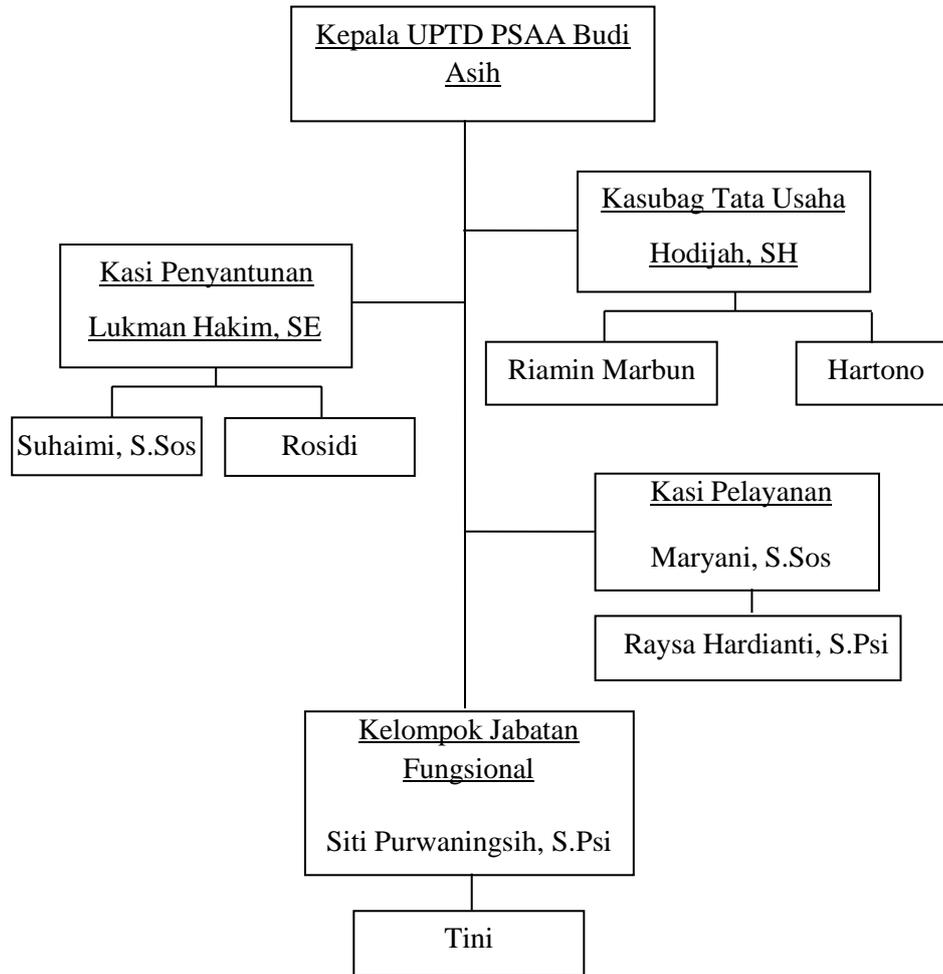
#### **4.4 Tugas Pokok dan Fungsi**

Tugas pokok Unit Pelaksana Teknis Daerah PSAA Budi Asih ialah mempunyai tugas memberikan pelayanan dan penyantunan, meliputi bimbingan fisik, meliputi sosial, latihan keterampilan dan resosialisasi serta pembinaan lanjut bagi anak yatim piatu. Untuk itu fungsi dari UPTD PSAA Budi Asih sebagai berikut :

- 1) Pusat penyebaran pelayanan kesejahteraan sosial
- 2) Pusat pengembangan kesempatan kerja
- 3) Pusat latihan keterampilan
- 4) Pusat informasi kesejahteraan sosial
- 5) Pelaksanaan tempat rujukan bagi pelayanan rehabilitasi dari lembaga rehabilitasi lainnya
- 6) Pelaksanaan penyantunan asuhan anak Budi Asih
- 7) Pelaksanaan pengelolaan urusan ketatausahaan

#### **4.5 Struktur UPTD Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih**

Petugas di Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih terdiri dari 11 orang dengan rincian sebagai berikut : (a) 1 (satu) orang kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih, (b) 3 (tiga) orang tenaga tata usaha, (c) 3 (tiga) orang tenaga penyantunan, (d) 2 (dua) orang tenaga pelayanan dan (e) 2 (dua) orang tenaga jabatan fungsional. Berdasarkan data diatas maka struktur kepengurusan atau struktur organisasi yang ada di Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih, peneliti dapat menggambarkan bagan kepengurusan sebagai berikut :



Gambar.2. Rangkaian Struktur UPTD PSAA Budi Asih

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

#### 4.6 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah PSAA Budi Asih yang berlokasi di Jalan Urip Sumoharjo No.32 Gunung Sulah, Way Halim semuanya dalam keadaan baik, dana yang diperoleh langsung dari Dinas Sosial tingkat I Lampung dan mendapat pengawasan langsung dari Dinas Sosial Provinsi Lampung. Selain itu juga dengan melaporkan segala kegiatan serta pengeluaran yang ada di Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih dalam setiap bulannya. Berikut adalah sarana prasarana yang ada di Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih.

Tabel 3. Sarana dan Prasarana

1.	Luas Tanah 4.186 M2	Milik pemerintah
2.	Ruangan Kantor a. Ruang Pimpinan b. Ruang Kasi c. Ruang Staff d. Ruang Tamu	1 Ruang 2 Ruang 2 Ruang 1 Ruang
3.	Ruang Umum a. Asrama Putra b. Asrama Putri c. Mushola d. Ruang serba guna/ aula e. Kamar mandi/ WC f. Dapur g. Gudang h. Rumah dinas/ rumah petugas i. Ruang Makan	1 Ruang 1 Ruang 1 Ruang 1 Ruang 4 Ruang 1 Ruang 1 Ruang 3 Unit 1 Ruang
4.	Ruang pelayanan a. Ruang Keterampilan b. Ruang Kesehatan c. Ruang Belajar	1 Ruang 1 Ruang 1 Ruang
5.	Peralatan Kantor a. Komputer b. Printer c. Air Conditioner (AC) d. Meja e. Kursi Kayu f. Kursi Lipat g. Kursi putar h. Kursi Tamu	2 Buah 2 Buah 3 Buah 13 Buah 14 Buah 125 Buah 1 Buah 2 Set

i. Almari Arsip	1 Buah
j. Almari File	1 Buah
k. Mobil Dinas	2 Unit
l. Motor Dinas	1 Unit

#### 4.7 Data Alumni Anak UPTD PSAA Budi Asih

Anak-anak UPTD PSAA Budi Asih berbagai macam latar belakang dan kebiasaan, mereka juga masuk di UPTD PSAA Budi Asih tidak sama dalam artian ada yang masuk saat SD,SMP ataupun SMA. Anak-anak dibina pada UPTD PSAA Budi Asih hanya sampai SMA atau bisa keluar apabila keluarga klien sudah sanggup membina secara mental dan cukup terkait finansial.

Anak-anak yang sudah lulus SMA akan diterminasi dalam arti lainnya adalah pemutusan pelayanan pekerja sosial, UPTD PSAA Budi Asih terhadap klien yaitu anak-anak. Sebelumnya terminasi dilakukan anak-anak terlebih dahulu diarahkan sesuai dengan minat bakatnya ada anak-anak yang melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri ataupun swasta, ada juga yang langsung bekerja sesuai dengan minat anak-anak.

Berikut adalah daftar alumni klien di UPTD PSAA Budi Asih tahun 2019 sampai dengan 2021 :

Tabel 4. Daftar Alumni Klien

No	Nama	Pekerjaan	Tahun Lulus
1	Mahmud Al Qorni	Mahasiswa UIN RIL	2019
2	Angguni Lasmita	Mentor Yayasan yatim mandiri Surabaya	2019
3	Sofis Ambarwati	Admin Yayasan yatim mandiri Surabaya	2019
4	Agus Trianto	Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bandar Lampung	2020
5	Habib Nur Huda	Mahasiswa Universitas Siliwangi	2020
6	Dedi Pamungkas	Teknisi listrik	2020
7	Lulu Istante	Mentor Yayasan yatim mandiri Surabaya	2020
8	Maria Sopian	PT. printek Perkasa II	2020
9	Irmada Frahani	Mahasiswa Unila	2020

10	Safrudin	Driver	2020
11	Agustina	Magang Yayasan yatim mandiri Surabaya	2021
12	Amarullah Alabi	Developer perusahaan ridik Singapura	2021
13	Gemilang Rahmatullah	Mahasiswa UIN RIL	2021
14	Vivi Nia Saputri	Magang Yayasan yatim mandiri Surabaya	2021
15	Rani Amanda Natania	Mahasiswa Universitas Mahalayati	2021
16	Helda	Admin Balai Desa Suka Marga Bengkunt	2021
17	Setiawati	STKIP AI ITB PG paud	2021
18	Heni Riana	Operator	2021
19	Rendra Sukmawan	Admin Klinik	2021

## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Simpulan**

Berdasarkan data-data yang telah ditemukan saat proses penelitian maka disimpulkan peran pekerja sosial dalam mengetaskan anak terlantar di Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih Provinsi Lampung dilihat dari teori peran Pekerja Sosial menurut Parsons dalam Edi Suharto indikator keberhasilan fasilitator, broker, mediator, pembela, dan pelindung kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Peran pekerja sosial sebagai fasilitator, dalam mengetaskan anak terlantar sudah cukup baik dalam proses menjadi fasilitator karena kebanyakan anak-anak sudah merasa cukup dengan fasilitas yang ada di UPTD PSAA Budi Asih tetapi ada beberapa yang tidak maksimal peran Pekerja Sosial menjadi fasilitator yaitu ada masih ada anak-anak yang tidak terfasilitasi terkait perasaan dan mentalnya sehingga anak-anak merasa tidak dimengerti karena kurangnya komunikasi yang dilakukan pekerja sosial terhadap anak-anak sehingga menyebabkan telat mengetahui ketika anak-anak sedang ada masalah. Hal ini disebabkan karena anak-anak jumlahnya 50 orang sedangkan Pekerja Sosial yang ada di UPTD PSAA Budi Asih hanya 3 orang, sehingga anak-anak tidak semuanya terjangkau oleh Pekerja Sosial.
2. Peran pekerja sosial sebagai broker, dalam menghubungkan dengan pihak-pihak luar yang sumber terkait kebutuhan anak-anak sudah cukup baik, menjalin kerjasama dengan pihak luar seperti pelatih keterampilan yang ahli di bidangnya, menghubungkan dengan dinas kesehatan/puskesmas

setempat untuk mendapatkan layanan cek kesehatan setiap minggunya, bekerjasama dengan lembaga les Primagama bagi anak-anak kelas 6,9,12. Ada juga kerjasama dengan mahasiswa darmajaya untuk pelatihan komputer dan mahasiswa UIN RIL untuk dilakukan bimbingan konseling kepada anak.

3. Peran pekerja sosial sebagai mediator sudah baik karena apabila anak-anak ada masalah Pekerja Sosial langsung sebisa mungkin untuk menyelesaikannya. Dengan mediasi duduk bersama-sama dengan orang yang terlibat dalam permasalahan tersebut yang dimana Pekerja Sosial yang memfasilitasi sebagai mediator dengan teknik mediator yang tepat dengan menyiapkan terkait pertanyaan dan mengarahkan obrolan agar tidak keluar dari topik permasalahan yang sedang dibahas, mencoba mengarahkan untuk penyelesaian bersama tidak ada menang dan kalah. Sehingga proses mediasi akan mudah dan masalah dapat terselesaikan tanpa ada pihak yang merasa dirugikan.
4. Peran pekerja sosial sebagai pembela, sudah baik karena Pekerja Sosial selalu berusaha memenuhi kebutuhan anak-anak yang ada di Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih. Mengambil tindakan sesuatu untuk kepentingan anak-anak dan memperjuangkan apa yang menjadi kebutuhan anak-anak.
5. Peran pekerja sosial sebagai pelindung, saat anak-anak sudah menjadi anak asuh di UPTD PSAA Budi Asih mereka di asramakan hal ini bertujuan untuk melindungi dan mengontrol anak-anak agar terhindar dari pengaruh buruk yang ada di luar seperti eksploitasi anak, kekerasan terhadap anak, dan kekerasan psikis. pekerja sosial berhak menentukan agenda/pelayanan apa yang diberikan kepada anak-anak untuk melindungi anak-anak dan saat malam hari ada satpam yang berjaga bertujuan agar anak-anak tidak keluar masuk seenaknya di malam hari demi keamanan. Karena tindakan-tindakan yang sudah dilakukan, menurut peneliti peran Pekerja Sosial sebagai pelindung di UPTD PSAA Budi Asih sudah berjalan dengan baik.

Dari pemaparan diatas menunjukkan bahwa pekerja sosial di Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih telah berperan dalam mengentaskan anak terlantar walaupun masih ada hambatan dan kekurangannya dalam melaksanakan perannya.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan kesimpulan yang peneliti paparkan, dapat disarankan sebagai berikut :

1. Diperlukan peningkatan jumlah staf pekerja sosial sesuai dengan kebutuhan anak-anak yang menjadi tanggung jawabnya. Mengingat jumlah anak yang cukup besar, yakni 50 orang, sementara hanya terdapat 3 orang pekerja sosial, maka redistribusi atau penambahan staf perlu dipertimbangkan untuk memastikan bahwa setiap anak mendapatkan perhatian yang memadai. Selanjutnya perlu ditingkatkan komunikasi antara pekerja sosial dan anak-anak yang mereka layani. Hal ini penting untuk memastikan bahwa anak-anak merasa didengar dan dipahami, serta untuk mendeteksi secara dini ketika ada masalah yang perlu diatasi. Komunikasi yang baik dapat membantu membangun hubungan yang kuat antara pekerja sosial dan anak-anak, sehingga mereka lebih terbuka untuk berbagi masalah yang mereka hadapi. Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan jumlah pekerja sosial dan meningkatkan kualitas komunikasi dapat menjadi langkah-langkah penting dalam meningkatkan efektivitas peran pekerja sosial sebagai fasilitator dalam mengentaskan anak terlantar di UPTD PSAA Budi Asih.
2. Mengembangkan perjanjian kerjasama yang lebih terperinci dengan pihak eksternal, memperluas jaringan kerjasama dengan berbagai pihak eksternal yang memiliki kompetensi yang beragam, dan melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan kerjasama dengan pihak eksternal. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas peran pekerja sosial dalam menghubungkan dengan pihak luar demi

memenuhi kebutuhan anak-anak di Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih.

3. Peningkatan keterampilan mediasi bagi pelatihan dan pengembangan keterampilan mediasi bagi pekerja sosial, memastikan netralitas dan keadilan dalam proses mediasi, dan menetapkan kerangka kerja yang terstruktur untuk pelaksanaan mediasi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memaksimalkan peran pekerja sosial dalam penyelesaian masalah anak-anak di Unit Pelaksana Teknis Daerah Panti Sosial Asuhan Anak Budi Asih oleh pekerja sosial sebagai mediator.
4. Analisis mendalam terhadap kebutuhan anak-anak secara individu dan kolektif, Penguatan kerjasama dengan berbagai pihak terkait, dan Pemantauan dan evaluasi terus-menerus terhadap implementasi tindakan pembelaan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas peran pekerja sosial sebagai pembela anak-anak di unit tersebut.
5. Peningkatan pemahaman terhadap risiko dan ancaman yang dihadapi anak-anak, Penguatan sistem pengawasan dan perlindungan di panti, termasuk penugasan petugas keamanan pada malam hari untuk mencegah anak-anak keluar masuk tanpa pengawasan, selain itu perlu kolaborasi dengan berbagai pihak seperti lembaga penegak hukum dan LSM untuk mendukung implementasi langkah-langkah perlindungan anak.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abu Huraerah, (2011). Pengorganisasian dan pengembangan masyarakat. Bandung: Humaniora.
- A Friedlander, Walter. Pengantar Kesejahteraan Sosial Jakarta: Gema Insani Press, 1961
- Al Muchtar, Suwarma. (2015). Dasar Penelitian Kualitatif. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Budhi, Wibhawa. (2010). *Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Bungin, Burhan. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta : Rajawali Pers.
- Edi Suharto, 2017. Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat Kajian Strategi Pembangunan Kesejahteraan Sosial dan Pekerja Sosial. Bandung : PT Refika Aditama.
- Fahrudin, A. Pengantar Kesejahteraan Sosial, 2012, PT. Refika Aditama, Bandung
- Huda, M. (2009). *Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dubowitz, Howard. (2000). Handbook for Child Protection Practice. USA: SAGE Publication
- Moleong, Lexy J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Kozier, Barbara. 2008. Peran dan Mobilitas Kondisi Masyarakat, Jakarta : Penerbit Gunung Agung.
- Miftachul Huda. (2009). *Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial Sebuah Pengantar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Narwoko, J. Dwi dan Suyanto, Bagong (editor). 2010. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan edisi ketiga*. Jakarta : Prenada Media Group
- Nasution (2003) *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Nurdin, I. & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pincus, Allen dan Anne Minahan. (1973). *Social Work Practice: Model And Method*. Madison: F.E Peacock Publishers, Inc
- Pujileksono, Sugeng. (2016). *Perundang-Undangan Sosial dan Pekerja Sosial*. Malang: Setara Press
- Pujileksono, Sugeng. Dkk. (2018). *Dasar-Dasar Praktik Pekerjaan Sosial Seni Menjalani Profesi Pertolongan*. Malang: Intrans Publishing Wisma Kalimetro.
- Rafsanjani, I. N. (2012). *Peran Dinas Sosial Provinsi Dalam Menangani Anak Terlantar Di Provinsi DI Yogyakarta (Menurut Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak)*.
- Raho, Bernard. (2007). *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Riyadi, Dodi Slamet. (2002). *Pengembangan Wilayah: Teori dan Konsep Dasar*. Jakarta: Pusat Pengkajian Kebijakan Teknologi Pengembangan Wilayah BBPT.
- Saudjana, N. & Kusuma, A. (2002). *Proposal Penelitian di Perguruan Tinggi*. Bandung: Sinar Baru Argasindo.
- Soekanto, Soerjono. (2009). *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar Edisi Baru*. Jakarta: Rajawali Pers,
- Soekanto, Soerjono. (2012) *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Suharto, Edi. (2011). *Pekerjaan Sosial di Indonesia Sejarah dan Perkembangan*. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Suyanto, Bagong. (2010). *Masalah Sosial Anak*. Jakarta: Kencana.

Suyanto, Bagong. (2013). *Masalah Sosial Anak Edisi Revisi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Wibhawa, Budi dkk. (2010). *Dasar-Dasar Pekerjaan Sosial: Pengantar Profesi Pekerjaan Sosial*. Bandung: Widya Padjajaran.

### **Jurnal**

Abdul, M. P. (2017). *Peran Pekerja Sosial Dalam Meningkatkan Kemandirian Anak Jalanan Melalui Pelatihan Melukis di UPTD Kampung Anak Negeri Wonorejo Surabaya*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya Volume 01 Nomor 01

Binahayati, Rusyidi. (2018). *Peran Pekerja Sosial Dalam Penanganan Kekerasan Terhadap Perempuan Dan Anak*. Bandung: Universitas Padjadjaran. Volume 4 Nomor 01.

Kurniawan, Arifah Rifdah. (2019). *Peran Pekerja Sosial Dalam Penanganan Korban Pelecehan Seksual*. Bandung: Universitas Padjadjaran. Volume 6, Nomor 1.

Kurniawan, M. A. (2018). PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM PEMBERDAYAAN DAN PERLINDUNGAN SOSIAL KLIEN DI LEMBAGA KONSULTASI KESEJAHTERAAN KELUARGA “TERATAI” YOGYAKARTA. *Diklus: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah*, 2(1), 45-52.

Rahakbauw Nancy. (2016). *Faktor-Faktor Anak Di Telantarkan Dan Dampaknya*. Universitas Kristen Maluku. Volume 3, Nomor 1.

Soetji, Andari. (2020). *Peran Pekerja Sosial Dalam Pendampingan Sosial*. Bantul: B2P3KS. Volume 6, Nomor 02.

Wahyudi, Andi. dkk. (2021). *Peran Dinas Sosial Dalam Pembinaan Anak Jalanan di Kota Makassar*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar. Volume 2, Nomor 4.

### **Skripsi**

Novita, Fatma Icha. (2016). *Peran Pekerja Sosial Dalam Pembinaan Remaja Di Balai Perlindungan Dan Rehabilitasi Sosial Remaja Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Nur, Zulkhan. (2021). *Pelayanan Pekerja Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Makassar*. Makassar: UIN Alauddin Makassar.

Umi, Amaliyah. (2015). *Peran Pekerja Sosial Melalui Program Kesejahteraan Sosial Anak (PKSA) di Panti Sosial Asuhan (PSAA) “BIMO Yogyakarta”*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga

Wahida, Maliya. (2017). *Peran Pekerja Sosial (sociall Worker) Dalam Menangani Emosi Anak Terlantar (Studi kasus di Balai Sosial Asuhan Anak “Generasi Harapan Emas”)*. Mataram: UIN Mataram.

### **Dokumen**

Peraturan Gubernur Lampung Nomor 27 Tahun 2010

Peraturan Gubernur Lampung Nomor 67 Tahun 2016

Peraturan Kementerian Mentri Sosial Nomor 4 Tahun 2020

Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009