

PELAYANAN PERLINDUNGAN DAN REHABILITASI ANAK NAKAL DI KOTA SURABAYA

Cindy Agustin Tanda, Suprayoga

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra .

cindy.agustintanda28@gmail.com¹, suprayoga@uwp.ac.id²

Abstrak

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Pelayanan Perlindungan dan Rehabilitas Anak Nakal di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya, untuk mengetahui faktor hambatan Pelayanan Perlindungan dan Rehabilitas Anak Nakal di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan teori Kartini Kartono Juvenile Delinquency tentang Kenakalan Remaja. Teknik pengumpulan data atau pengambilan data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara. Hasil penelitian menyatakan bahwa Pelayanan yang diberikan kepada anak anak klien saat berada di lingkungan UPT mulai dari kebutuhan dasar dan sampai bertanggung jawab untuk memberikan keterampilan yang dapat dijadikan pengalaman bagi anak anak klien untuk terjun ke dunia kerja dan memang sudah di programkan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur supaya anak anak yang memiliki masalah dalam kesejahteraan sosial anak terutama dalam hal perekonomian dan kurangnya perhatian atau kasih sayang yang tidak didapatkan di lingkungan keluarga tidak menjadikan semangat anak untuk terus maju dalam kehidupan nyata menjadi kendor dan tidak memiliki rasa percaya tinggi dalam menjalankan kehidupan selanjutnya. Hambatan yang ditemui berasal dari 2 sumber yaitu internal (keluarga) dan eksternal (lingkungan).

Kata Kunci: Pelayanan publik, anak nakal, rehabilitasi

Abstract

The purpose of this study aims to describe the Protection and Rehabilitation Services of Naughty Children in the Technical Implementation Unit of Marsudi Putra Surabaya Social Protection and Rehabilitation, to determine the barriers to the Protection and Rehabilitation Services of Naughty Children in the Technical Implementation Unit for the Protection and Rehabilitation of Marsudi Putra Surabaya. This research uses a qualitative approach and the theory of Kartini Kartono Juvenile Delinquency about Juvenile Delinquency. Data collection techniques used observation and interviews. The results showed that the services provided to the client's children while in the UPT environment start from basic needs and to be responsible for providing skills that can be used as experience for client children to go to work and indeed have been programmed by the East Java Provincial Social Service so that children who have problems in the social welfare of children, especially in terms of the economy and lack of attention or affection that is not found in the family environment does not make the spirit of the child to move forward in real life become slack and do not have high confidence in running the next life. The obstacles encountered came from 2 sources, namely internal (family) and external (environment).

Keywords: Public service, naughty children, rehabilitation

Pendahuluan

Pemerintah Indonesia telah memiliki beberapa dasar hukum yang mengatur masalah kenakalan pada anak di antaranya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial dan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 yang menjamin terlindunginya anak secara terus menerus. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak pada Pasal 20 ditegaskan bahwa Negara, pemerintah, pemerintah daerah, masyarakat, keluarga, dan orang tua atau wali berkewajiban dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan perlindungan anak. Artinya, bahwa selain penanganan oleh keluarga dan orang tua, Negara, dan pemerintah juga berkewajiban dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan perlindungan anak salah satunya dengan melalui pelayanan berbasis panti.

Perilaku anak-anak yang dikategorikan pada tindakan ringan biasa dikenal dengan sebutan nakal, namun memberikan istilah nakal pada anak akan memberi stigma negatif dan menurunkan harkat dan martabat anak. Kenakalan anak merupakan hal yang sangat kompleks, karena anak tidak dapat dilepaskan baik dari lingkungan sosialnya, lingkungan keluarga, maupun masyarakat di sekitarnya. Hal ini disebabkan oleh anak masih mempunyai masa depan yang panjang, sehingga masih ada kemungkinan untuk menjadi baik dalam perkembangannya. Oleh karena itu, anak harus diberikan bekal berupa bimbingan, didikan dan pembinaanya yang cukup agar nantinya anak bisa hidup wajar dan lebih baik lagi.

Salah satu permasalahan yang cukup menarik perhatian dan mengkhawatirkan adalah meningkatnya perilaku anak yang meresahkan masyarakat dan tidak diterima secara sosial. Salah satu tindak pidana yang banyak dilakukan oleh anak adalah pencurian dengan cara-cara tertentu. Ditegaskan dalam ketentuan hukum pidana pada Pasal 362 bahwa “Barang siapa mengambil barang sesuatu, yang seharusnya atau sebagian, kepunyaan orang lain dengan maksud untuk dimiliki secara melawan hukum, diancam karena pencurian, dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda paling banyak sembilan ratus rupiah. Oleh karena itu, dalam melaksanakan pemeriksaan terhadap anak sebagai pelaku tindak pidana, haruslah diperhatikan tentang tujuan peradilan anak, yaitu melakukan koreksi dan rehabilitasi, sehingga anak

dapat kembali ke kehidupan yang normal dan mandiri demi potensi masa depannya. Berikut data permasalahan Anak menurut data BPS Provinsi Jawa Timur:

Tabel. 1.1
Permasalahan Yang Menyangkut Anak

No.	Permasalahan Anak	Jumlah
1.	Anak Balita Terlantar	14.508
2.	Anak Terlantar	118.718
3.	Anak Yang Menjadi Korban Tindak Kekerasan	511
4.	Anak Jalanan	1.911
5.	Anak Berhadapan Dengan Hukum	745
6.	Anak Yang Perlu Perlindungan Khusus	697

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur (16 Oktober 2019)

Unit Pelaksana Teknis Daerah Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur (UPT PRMSP Surabaya) merupakan salah satu bentuk kehadiran dan pertanggungjawaban Negara dalam memberikan perlindungan dan rehabilitasi sosial kepada anak yang memiliki masalah dalam kesejahteraan sosial yaitu Anak Nakal (AN) dan Anak Berhadapan Hukum (ABH). UPT PRMSP Surabaya adalah perpanjangan tangan dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang menangani pelayanan bagi anak-anak (laki-laki) yang bermasalah dalam kesejahteraan sosial.

Anak nakal menurut Dinas Sosial Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya dalam Ishari, (2013:317) yang dikutip dari Muhammad Basofi Ilyas merupakan anak yang berperilaku sangat menyimpang dari norma-norma masyarakat dalam hal kesopanan dan menjadi nilai buruk bagi sudut pandang masyarakat, merugikan/ membahayakan kesehatan dan keselamatan dirinya sendiri maupun orang sekitarnya, mengganggu ketentraman dan ketertiban masyarakat serta kehidupan keluarga terdekat dan masyarakat sekitarnya, namun masih di bawah kategori yang dapat dituntut hukum.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pelayanan yang di fokuskan dan diberikan kepada anak anak yang memerlukan perlindungan khusus atau anak nakal dan peneliti mengadakan penelitian dengan judul **“Pelayanan Perlindungan dan Rehabilitasi Anak Nakal Di Kota Surabaya”**.

1. Standar Rehabilitas Sosial

Menurut Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial pasal 23 ayat (1) yang mengemukakan Standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa yang harus diterima oleh Anak Telantar di dalam Panti Sosial merupakan kebutuhan dasar. Kebutuhan dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas: a. pengasuhan; b. permakanan; c. sandang; d. asrama yang mudah diakses; e. perbekalan kesehatan; f. bimbingan fisik, mental spiritual, dan sosial; g. bimbingan keterampilan hidup sehari-hari; h. pembuatan akta kelahiran, nomor induk kependudukan, dan kartu identitas Anak; i. akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar; j. pelayanan penelusuran keluarga; k. pelayanan reunifikasi keluarga; dan/atau l. akses layanan pengasuhan kepada keluarga pengganti.

2. Faktor Hambatan Layanan Rehabilitas Sosial

Menurut Sunaryo (1995:109-110) dalam Damar Cahyono mengatakan bahwa keberhasilan suatu program rehabilitasi tergantung dari motivasi warga binaan yang direhabilitasi. Para ahli hanya memberikan petunjuk bimbingan dan kemudahan fasilitas serta mendorong keberhasilan program yang dijalani. Hambatan layanan rehabilitas sosial mempunyai 2 faktor yaitu;

- a. Hambatan yang muncul dari dalam aspek internal atau lingkup lingkungan yaitu dari individual serta kurangnya perhatian keluarga, kasih sayang dari keluarga dan tentang adanya sikap negatif yang berasal dari diri individual serta adanya kontaminasi pengaruh antara latar belakang keluarga dan lingkungan.
- b. Hambatan eksternal yang dimaksud merupakan hambatan yang berasal dari luar individu yang menjalani layanan rehabilitasi sosial. Menurut Moenir (2000:40-41) dalam Damar Cahyono mengatakan bahwa hal-hal yang menjadi hambatan adanya pelayanan yang memadai.

3. Tahapan Pelayanan dan Rehabilitasi

- a. Pendekatan Awal meliputi, Praseleksi dan Seleksi yang merupakan wawancara

dasar yang dilakukan oleh dinas sosial daerah setempat yang kemudian memiliki beberapa kandidat yang akan mengikuti kegiatan dan di lanjutkan ke tahap seleksi yaitu pengumpulan data data dan beberapa persyaratan data administrasi. Penerimaan merupakan memeriksa Kembali data data persyaratan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dan kemudian memulai kegiatan dasar yang ada di panti sosial atau upt seperti seragam, perlengkapan mandi, perlengkapan tidur, perlengkapan makan dan minum serta pengasramaan sesuai dengan nomor peserta dan kab. masing masing. Prarehabilitasi yaitu rehabilitasi awal atau dasar seperti psikotes, bimbingan keseharian, pengenalan kegiatan kegiatan upt dan orientasi.

- b. Pengungkapan dan pemahaman masalah atau assessment merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh layanan rehabilitas yang memberi wewenang terhadap pejabat tertinggi atau pejabat yang memiliki latar belakang akademik psikologi untuk mengungkap masalah yang sebenarnya di kehidupan klien.
- c. Penyusunan rencana pemecah masalah atau planning yang artinya rencana jangka panjang dan jangka pendek untuk menyusun agenda yang tepat untuk kegiatan di upt selalu beberapa bulan dan tujuannya agar dapat merubah perilaku anak anak yang memiliki masalah dan mengajarkan tentang arti kehidupan yang baik dan benar.
- d. Tahapan pemecah masalah/ tahap pembinaan dan bimbingan, Pembinaan (bimbingan fisik, bimbingan mental – spiritual, bimbingan mental – intelektual, bimbingan mental – psikologi, bimbingan mental – estetika, bimbingan sosial, bimbingan dan keterampilan), Home Visit (layanan kunjungan rumah), Resosialisasi/re-integrasi (membangun lagi kepercayaan diri seseorang), Case conference (pertemuan dengan klien anak)
- e. Evaluasi, terminasi dan rujukan, memperbaiki dan menganalisa apakah kegiatan di upt berjalan sesuai dengan yang diharapkan atau tidak yang bisa membuat anak klien nya berubah menjadi lebih baik atau tidak, setelah itu kalau memang waktu yang diberikan telah selesai maka pihak dinas sosial jawa timur akan mengembalikan ke dinas kab. atau dinas kota di jawa timur sesuai asal tempat tinggal mereka.

- f. Pembinaan lanjut merupakan kunjungan petugas dinas sosial provinsi jawa timur ke rumah rumah mantan klien yang sudah berakhir masa kegiatannya dan mengecek apakah sikap dan tingkah mereka berubah menjadi lebih baik atau tidak.

Bagan 1
Alur Pelayanan



4. Rekapitulasi Produk Layanan yang Diberikan Unit Pelaksana Teknis

Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya

- Perlindungan Sosial, yaitu memberikan rasa aman dari ancaman pihak lain, baik secara fisik maupun psikis.
- Rehabilitasi sosial, yaitu memberikan pemulihan fungsi sosial sehingga anak mampu bertindak normatif sebagaimana lingkungan sosial pada umumnya, mampu menghindari dari perbuatan yang bertentangan dengan hukum dan adat istiadat.
- Pengembangan Potensi, yaitu memberikan bekal keterampilan hidup dan usaha untuk memperoleh penghasilan sesuai dengan kapasitas yang dimiliki.
- Pemenuhan kebutuhan dasar klien, yang meliputi penyediaan tempat tinggal, penyediaan permakanan, penyediaan sandang, penyediaan kesehatan dan kerohanian.
- Pengasuhan, yaitu memberikan pengasuhan, perhatian, kasih sayang layaknya orang tua dalam sebuah keluarga kepada anak yang bermasalah, sehingga anak

memperoleh tempat untuk mengadu dan anak merasa ada yang menghargai dan mengakui keberadaannya.

- f. Konseling individu anak dan keluarga, yaitu memberikan bimbingan, pendampingan kepada anak dan keluarga anak dalam pemecahan permasalahan sosial / disharmonisasi hubungan yang terjadi antara anak dan keluarga.
- g. Advokasi Sosial, yaitu memberikan pendampingan kepada anak yang bemasalah dari perlakuan diskriminatif sekolah, teman teman sekolah dan masyarakat, sehingga anak mampu keluar dari permasalahan sosial yang dihadapinya.

5. Kerangka Berfikir

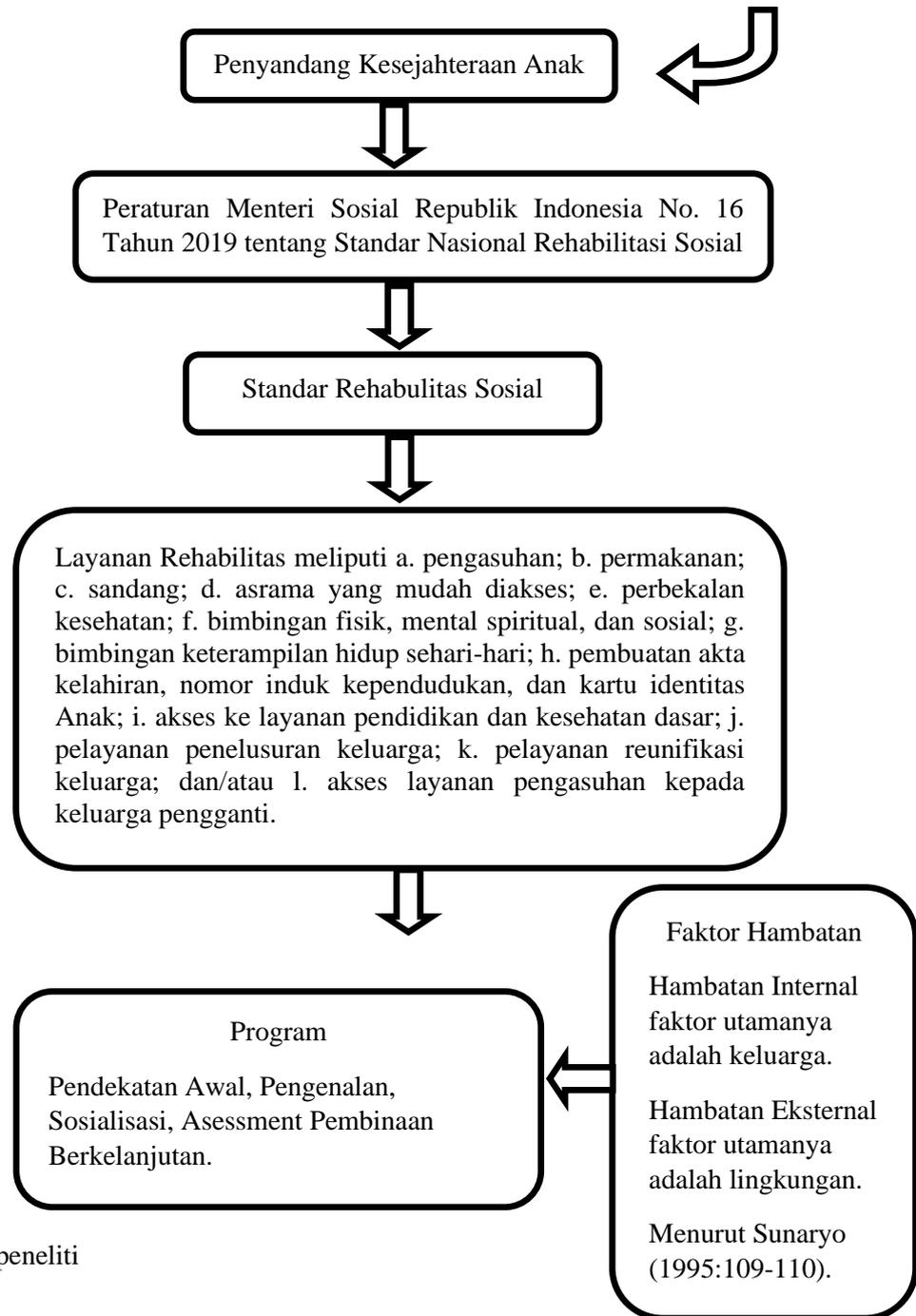
Menurut Undang Undang Republik Indonesia No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai mahluk Tugas Yang Maha Esa dan merupakan anugrah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara hukum, Pemerintahan, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. Kewajiban dasar manusia adalah seperangkat kewajiban yang apabila tidak dilaksanakan, tidak memungkinkan terlaksana dan tegaknya hak asasi manusia. Anak adalah setiap manusia yang berusia di bawah 18 (delapan belas) tahun dan belum menikah, termasuk anak yang masih dalam kandungan apabila hal tersebut adalah demi kepentingannya.

Program rehabilitas menurut saya dapat di sesuaikan dengan kebutuhan masing masing program menurut Peraturan Menteri Sosial No. 16 tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial pasal 23 ayat (1), antara lain:

- a. Pendekatan awal, bimbingan keterampilan hidup sehari-hari dll
- b. Pengenalan, pembekalan kesehatan dll
- c. Pembinaan, bimbingan fisik, mental, spiritual, dan bimbingan kehidupan
- d. Berkelanjutan atau bimbingan lanjutan, memonitoring pembimbingan keterampilan yang diberikan kepada anak rehabilitas dan mengecek apakah anak tersebut mempergunakan ilmu yang didapat dengan baik.

Kerangka Berpikir

Menurut Undang-Undang Republik
Indonesia No. 4 Tahun 1979 tentang



Sumber: dikelola peneliti

Metode Penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2017). Pemilihan jenis penelitian kualitatif dalam penelitian ini dilakukan untuk lebih dapat mengungkap peristiwa dan fakta-fakta yang sesuai dengan judul penelitian yakni Pelayanan Perlindungan dan Rehabilitas Anak Nakal Di Kota Surabaya.

Penetapan fokus dalam penelitian kualitatif sangat penting karena untuk membatasi studi dan mengarahkan pelaksanaan suatu pengamatan. Fokus dalam penelitian kualitatif sifatnya abstrak, artinya dapat berubah sesuai dengan latar belakang penelitian.

- 1) Menurut Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial pasal 3 tentang Standar Rehabilitasi Sosial. Fokus peneliti yang ke satu yaitu Pelayanan Perlindungan dan Rehabilitas Anak Nakal di Kota Surabaya di Dinas Sosial Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitas Sosial Marsudi Putra Surabaya. Dengan menggunakan dimensi menurut Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor No. 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial pasal 23 ayat (1) antara lain, a. pengasuhan; b. permakanan; c. sandang; d. asrama yang mudah diakses; e. perbekalan kesehatan; f. bimbingan fisik, mental spiritual, dan sosial; g. bimbingan keterampilan hidup sehari-hari; h. pembuatan akta kelahiran, nomor induk kependudukan, dan kartu identitas Anak; i. akses ke layanan pendidikan dan kesehatan dasar; j. pelayanan penelusuran keluarga; k. pelayanan reunifikasi keluarga; dan/atau l. akses layanan pengasuhan kepada keluarga pengganti.
- 2) Menurut Sunaryo (1995:109-110) tentang hambatan layanan perlindungan dan rehabilitas. Fokus peneliti yang ke dua yaitu faktor hambatan Pelayanan Perlindungan dan Rehabilitas Anak Nakal Di Kota Surabaya di Dinas Sosial Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitas Sosial Marsudi Putra Surabaya. Dengan menggunakan dimensi menurut Sunaryo (1995:109-110), yaitu:

- a. Hambatan Internal, Hambatan yang muncul dari dalam aspek internal atau lingkup lingkungan yaitu dari individual serta kurangnya perhatian keluarga, kasih sayang dari keluarga dan tentang adanya sikap negatif yang berasal dari diri individual serta adanya kontaminasi pengaruh antara latar belakang keluarga dan lingkungan. Sikap negatif individu yang menjadi hambatan layanan rehabilitasi yaitu: Tidak ada kematangan emosi dan menyebabkan sering berlebihan dalam melakukan suatu hal baru dan menyebabkan kebiasaan buruk. Adanya masalah-masalah pribadi yang menjadikan faktor paling utama dalam mempengaruhi proses tumbuh kembang anak. Sikap tidak wajar dan melakukan hal hal aneh yang menjerumuskan kedalam masalah besar. Ajakan teman atau orang orang dekat yang membawa kea rah arah negative yang dapat menjerumuskan dirinya sendiri kedalam masalah.
- b. Hambatan Eksternal, Hambatan eksternal yang dimaksud merupakan hambatan yang berasal dari luar individu yang menjalani layanan rehabilitasi sosial. Menurut Moenir (2000:40-41) dalam Damar Cahyono mengatakan bahwa hal-hal yang menjadi hambatan adanya pelayanan yang memadai yaitu; Sistem, prosedur, dan metode kerja yang ada tidak sesuai dan kurang memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Kurangnya disiplin kerja sesuai tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawab pegawai pelayanan rehabilitas. Pendapatan pegawai pelayanan yang tidak mencukupi kebutuhan meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak suka rela dalam memberikan pelayanan dan tidak fokus terhadap kerjaan, dan berusaha mencari tambahan pendapatan kerja di luaran sehingga mengurangi menurunkan kinerja pegawai. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan sehingga hasil pelayanan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Kurangnya tersedia sarana dan prasarana pelayanan yang dapat menghambat proses pelayanan.

Teknik Analisis Data Menurut Sugiyono (2017:335), adalah suatu proses yang mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, dijabarkan ke unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana

yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan. Hal tersebut mempermudah orang lain maupun diri sendiri untuk memahaminya. Analisis data kualitatif bersifat induktif yakni data yang diperoleh dianalisis kemudian disempurnakan pola hubungannya atau menjadi hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan perlindungan dan rehabilitasi di unit pelaksana teknis perlindungan dan rehabilitasi sosial marsudi putra Surabaya sudah mengacu pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 16 Tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial dan mengacu pada kesejahteraan anak yang diatur dalam Undang Undang Republik Indonesia No. 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak dalam pasal Pasal 3 yang dijelaskan bahwa dalam keadaan yang membahayakan, anaklah yang pertama-tama berhak mendapat pertolongan, bantuan, dan perlindungan.

Namun dalam tahap mewujudkan layanan tersebut yang telah diatur oleh Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No. 16 tahun 2019 tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial pasal 23 ayat (1) tentang tolak ukur atau dimensi dalam menyatakan bahwa pelayanan sudah memenuhi Standar rehabilitas masih banyak menemukan kekurangan dalam hal layanan. Dan setiap pelayanan pasti juga menemukan hambatan layanan yang menurut teori dari Sunaryo (1995:109-110) ada 2 jenis hambatan yaitu hambatan internal dan eksternal. Hal tersebut sesuai dengan hasil temuan peneliti sebagai berikut;

A. Pengasuhan

Berdasarkan hasil analisis data berupa terjun langsung ke lapangan yang dilakukan oleh peneliti melalui kegiatan survey yang telah di paparkan di atas dan hasil dari beberapa informan bahwa pelayanan di Unit Pelaksana Teknis kurang efisien dalam artian pelayanan yang diberikan kurang maksimal dalam penanganan anak anak klien mereka, petugas juga tak setiap waktu mengawasi semua kegiatan yang sedang berlangsung di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya.

Kondisi ini bisa terjadi dalam ruang lingkup di Unit Pelaksana Tenis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya karena sangat sangat

kekurangan Sumber Daya Manusia, sehingga menjadikan pelayanan kurang dikata baik untuk hal menangani dalam tahap pengasuhan karena petugas yang ada di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya memiliki tupoksi yang tidak mungkin ditinggalkan, dan pastinya yang akan di dahulukan oleh petugas yaitu tupoksi masing masing dari pada anak anak klien yang sudah tertata jadwal kegiatan seperti setelah makan siang seharusnya anak anak berkegiatan keterampilan yang sudah disediakan oleh petugas yang diserahkan langsung kepada instruktur yang memang ahli dalam hal tersebut yang terkadang hadir dan tidak.

B. Permakanan

Berdasarkan hasil analisis data berupa terjun langsung ke lapangan yang dilakukan oleh peneliti melalui kegiatan survey yang telah di paparkan di atas dan hasil dari beberapa informan mengatakan bahwa kegiatan makan yang dijadwalkan oleh petugas sudah baik sesuai jadwal yang telah ditentukan seperti sarapan jam 07.00 WIB, makan siang jam 13.00 WIB, dan makan malam jam 19.00 WIB banyak nya menu yang disajikan setiap jam makan dan setiap harinya yang berbeda beda dan mencukupi 4 sehat 5 sempurna.

Namun yang seharusnya ada petugas yang memang diwajibkan untuk mengawasi kegiatan makan anak anak klien sering melupakan tanggung jawab di karena kan petugas memiliki tupoksi yang sangat sulit jika terlewatkan terutama ini menjadi salah satu tugas wajib bimkar (bimbingan karakter) yang dilewatkan oleh bimkar di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya, balik lagi ke masalah awal yang ada di UPT yaitu masalah SDM yang kurang dan kurangnya bimkar yang berpengalaman.

C. Sandang

Berdasarkan hasil analisis data berupa terjun langsung ke lapangan yang dilakukan oleh peneliti melalui kegiatan survey yang telah di paparkan di atas dan hasil dari beberapa informan bahwa ketika anak anak klien datang pertama kali di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya sudah langsung diberikan baju seragam olahraga yang kebetulan seragam pokoknya belum jadi dan hanya diberik baju olahraga, sepatu, peralatan mandi dan peralatan makan,

sudah dikatakan baik dalam hal pelayanan kebutuhan sandang di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Marsudi Putra Surabaya.

Namun tak hanya itu yang dibagikan oleh petugas pengelola pelayanan, tak lama juga ada baju seragam yang telah jadi, baju koko dan sarung untuk kegiatan sholat berjamaah dan baju batik yang digunakan saat acara resmi seperti dalam hal seremonial pelepasan pemulangan dan ketika waktu pemulangan semua wajib dikembalikan kecuali seragam yang etalh diberikan hanya saja peralatan makan, peralatan mandi, dan peralatan tidur sudah harus dikembalikan sepaket dengan kunci loker sesuai dengan urutan.

D. Asrama / Tempat Tinggal

Berdasarkan hasil analisis data berupa terjun langsung ke lapangan yang dilakukan oleh peneliti melalui kegiatan survey yang telah di paparkan di atas dan hasil dari beberapa informan bahwa semua fasilitas dan tempat tinggal sudah di sediakan di dalam Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Marsudi Putra Surabaya. Hanya saja seisi pelatan didalam asrama masih kosong seperti peralatan tidur dan peratan lainnya yang memenuhi kebutuhan kehidupan, ada juga lamar mandi disetiap asrama masing masing 4 ruang jadi total 8 ruang.

Hanya saja kebersihan yang kurang terjaga karena kurang rasa empati petugas kepada anak anak klien dikarenakan tupoksi masing masing petugas yang berbeda, sehingga tidak memungkinkan semua petugas ikut andil dalam hal pelayanan secara langsung terhadap anak anak klien.

E. Kesehatan

Berdasarkan hasil analisis data berupa terjun langsung ke lapangan yang dilakukan oleh peneliti melalui kegiatan survey yang telah di paparkan di atas dan hasil dari beberapa informan yang mengatakan bahwa kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya sudah baik dengan catatan dalam kondisi Covid19 ini dilakukan setiap hari dan pemberian vitamain oleh petugas kesehat langsung kepada anak anak klien disana dan melakukan caring setiap hari agara anak terhindar dari Covid dan supaya anak anak menjadi lebih sehat saat keringat keluar.

Pemberian pelayanan kesehatan yang baik dalam penanganan oleh petugas kesehatan jika ada anak yang terluka dalam kegiatan dengan sigap petugas kesehatan

langsung memberikan pertolongan pertama ataupun jika anak-anak ada yang sakit dan itu mendapat perhatian khusus seperti jadwal minum obat sudah ditentukan dan sudah diberi obat untuk jam-jam berikutnya untuk mengantisipasi suatu kejadian yang tidak memungkinkan petugas untuk memberikan obat di jam berikutnya.

F. Bimbingan Fisik

Berdasarkan hasil analisis data berupa terjun langsung ke lapangan yang dilakukan oleh peneliti melalui kegiatan survey yang telah di paparkan di atas dan hasil dari beberapa informan bahwa bimbingan fisik di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra sudah cukup baik dan diajarkan juga untuk melatih kedisiplinannya yang diajarkan langsung oleh satuan TNI AL yang dengan sukarelawan memberikan pelajaran tentang bimbingan fisik dan mental.

Tetapi karena kurangnya dalam hal bimbingan fisik menjadikan anak-anak klien kurang disiplin dalam kehidupan sehari-hari yang dilakukan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya, dan seharusnya petugas disana pun ikut andil dalam kegiatan bimbingan fisik dan mengajarkan tentang kedisiplinan lebih ketat lagi untuk anak-anak klien yang sering membantah.

G. Bimbingan Sosial

Berdasarkan hasil analisis data berupa terjun langsung ke lapangan yang dilakukan oleh peneliti melalui kegiatan survey yang telah di paparkan di atas dan hasil dari beberapa informan bahwa etika sosial yang diajarkan di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya hanya sekedar teori tentang sopan santun dan saling membantu dan menghargai, bagaimana tentang cara bekerja sama dll.

Namun disana hanya menteorikan tanpa mempraktikkan sehingga anak-anak klien kurang mengerti secara langsung, dan hanya memperhatikan ketika instruktur menjelaskan tentang etika sosial yang diselingi bercanda dengan teman-temannya pada waktu jam belajar di mulai, kurang hidupnya suasana kelas menjadikan anak-anak klien menjadi enggan untuk memperhatikan lebih jauh lagi.

H. Bimbingan Karakter

Berdasarkan hasil analisis data berupa terjun langsung ke lapangan yang dilakukan oleh peneliti melalui kegiatan survey yang telah di paparkan di atas dan hasil dari beberapa informan bahwa kurangnya pengetahuan anak-anak tentang arti bimbingan karakter membuat kegiatan bimbingan karakter yang dilakukan setiap hari hanya sekedar kehidupan sehari-hari tanpa adanya penilaian oleh petugas kepada anak-anak klien.

Hanya saja pembimbing karakter menjalankan tugasnya dan statusnya sebagai bimkar, tapi selebihnya mereka seperti petugas lain yang hanya memfokuskan kepada tugas utama di dalam kantor, hanya saja mereka hadir dalam kegiatan untuk memfoto kegiatan tersebut yang bertujuan supaya bisa dibuat laporan kepada seluruh petugas dan kepala UPT melalui media WhatsApp.

Dari hasil pembahasan di atas maka peneliti memakai triangulasi data dengan membandingkan hasil wawancara dan isi suatu dokumen yang berkaitan dengan sebuah undang-undang dan teori. Semuanya merupakan bukti-bukti fisik yang dapat dilihat siapapun dan disajikan pada tabel 4.4 sebagai berikut ini:

No.	Rumusan Masalah Peneliti	Teori / UU	Temuan Peneliti	Keterangan
1.	Pelayanan Pelindungan dan Rehabilitasi Anak Nakal di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya	Pengasuhan (Permensos nomor 16 tahun 2019)	<ol style="list-style-type: none"> Sudah ada petugas yang cukup mumpuni dalam bidang ini Pelayanan yang di berikan sudah merupakan cara pengasuhan yang cukup baik Kurangnya SDM sehingga menjadi kurang maksimal 	Belum Selesai
		Permakanan (Permensos nomor 16 tahun 2019)	<ol style="list-style-type: none"> Sudah sesuai jadwal makan 3 hari sehari Mencukupi 4 	

			sehat 5 sempurna 3. Menu bervariasi setiap harinya	Sudah Selesai
		Sandang (Permensos nomor 16 tahun 2019)	1. Sudah memberikan pakaian dengan layak 2. Memberikan seragam lengkap dan sopan 3. Memberikan baju yang digunakan dalam kegiatan sholat berjamaah 4. Memberikan baju batik untuk seremonial pelepasan saat pemulangan 5. Tidak meminta kembali baju baju seragam yang sudah diberikan kepada anak anak klien	Sudah Selesai
		Asrama (Permensos nomor 16 tahun 2019)	1. Memberikan tempat tinggal yang layak dan bersih 2. Mengisi asrama dengan perlengkapan lengkap contoh tempat tidur, kamar mandi di setiap asrama 3. Melakukan pengecekan asrama supaya tetap bersih	Sudah Selesai
		Kesehatan (Permensos nomor 16 tahun 2019)	1. Pemberian vitamain setiap hari saat pademi Covid 2. Memberikan	

			<p>perhatian khusus untuk anak yang sakit</p> <p>3.Melakukan caring setiap hari supaya anak anak tetap sehat dalam berkegiatan.</p> <p>4.Melakukan cek berkala disaat anak anak klien datang dan waktunya pemulangan</p>	Sudah Selesai
		Bimbingan Fisik dan Mental (Permensos nomor 16 tahun 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan kedisiplinan 2. Pendidikan mental melakukan kegiatan olahraga setiap instruktur datang 	Sudah Selesai
		Bimbingan Sosial (Permensos nomor 16 tahun 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajarkan tentang kesopanan 2. Hanya diberikan teori tanpa praktik 3. Kurang pemahaman dalam menjalankan etika sosial secara langsung 	Belum Selesai
		Bimbingan Karakter (Permensos nomor 16 tahun 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang pemahaman kepada anak anak klien tentang bimkar 2. Kurang 	

			memperhatikan anak-anak klien setiap saat atau kegiatan berlangsung 3. Kurang SDM yang berpengalaman dalam bimkar	Belum Selesai
2.	Hambatan Pelayanan Pelindungan dan Rehabilitasi Anak Nakal di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya	Hambatan Internal Sunaryo (1995:109-110).	1. Diizinkan oleh pihak keluarga terutama orang tua untuk mengikuti kegiatan di UPT PRSMP Surabaya	Sudah Selesai
		Hambatan Eksternal Sunaryo (1995:109-110).	1. Lingkungan UPT yang ramai dan banyak teman membuat betah	Sudah Selesai

Penutup

1. Kesimpulan

Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya memang sudah di khususkan oleh anak-anak yang berjenis kelamin laki-laki yang notabnya terdaftar dalam kenakalan remaja yang menjadi perhatian khusus oleh aparat pemerintah Provinsi Jawa Timur karena sudah hampir 90% anak berjenis laki-laki yang sudah masuk dalam kategori kenakalan remaja dibandingkan dengan anak-anak perempuan yang hanya 10% persennya jika di persentasikan. Maka pemerintah Provinsi Jawa Timur membentuk Unit Pelaksana Teknis yang di khususkan dengan anak-anak laki-laki yang bertempat di Unit Pelaksana Teknis Marsudi Putra Surabaya.

Kendala yang sering dialami yaitu kualahan dalam memberikan pelayanan untuk anak-anak klien karena sifat anak yang berbeda dengan cara menyikapi yang berbeda pula terkadang ada yang nakalnya kelewat batas dan ada juga yang tidak

seberapa nakal, namun yang menjadikan pelayanan di anggap kurang baik dalam melayani anak anak klien di UPT PRSMP Surabaya yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang sangat sedikit dibandingkan dengan anak anak klien yang hampir 100 di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya.

2. Saran

Keterampilan di lingkungan UPT lebih di perbanyak jika anak anak klien bisa menyalurkan bakat yang terpendam didalam diri karena setiap anak anak klien sejatinya memiliki potensi yang berbeda contohnya menyablon baju dan membuat kerajinan tangan lainnya yang lebih mengacu kepada anak anak laki laki dan tidak hanya keterampilan saja seharusnya ada kegiatan lainnya untuk mengisi waktu luang mereka seperti kegiatan pencak silat.

Petugas kurang mengayomi dalam memberikan rasa kekeluargaan yang kurang, sehingga anak anak lebih sering membantah ke beberapa petugas karena petugas tidak mengetahui secara luas sifat anak anak didik mereka. Dan ada juga tindakan yang dilakukan oleh petugas yang menurut peneliti kurang pantas dilakukan kepada anak anak klien terutama di dalam.

Daftar Pustaka

- Cahyono, Damar, (2017) *Layanan Rehabilitas Bagi Penyandang Tunanetra di Balai Rehabilitas Terpadu Penyandang Disabilitas Daerah Istimewa Yogyakarta*, Vol 6 No 5 Tahun 2017. Jurnal Widia Ortodidaktika, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hardiyansyah (2011) *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Yogyakarta; Gava Media.
- Ilyas, Muhammad Basofi dan Listyaningsih, (2016) *Pembinaan Anak Nakal di Unit Pelaksana Teknis Rehabilitasi Sosial Anak Nakal Surabaya*, Volume 03 Nomor 04 Tahun 2016, 1840 – 1854, Jurnal Kajian Moral dan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Surabaya.
- Kajian Akademik (2017) *Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Marsudi Putra Surabaya*.

Laporan Tahunan (2018) Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial
Marsudi Putra Surabaya.

Laporan Tahunan (2019) Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial
Marsudi Putra Surabaya.

Prasasti, Suci, (2017) *Kenakalan Remaja dan Faktor Penyebabnya*, Vol. 1 No.1 (Mei 2017), Prosiding SNBK (Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling), Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.

Rukmiati, Anjar, (2018) *Analisis Kenakalan Remaja (Juvenile Delinquency) dan strategi Mengatasinya Dalam Perspektif Pendidikan Agama Islam*, jurnal Universitas Muhammadiyah Ponorogo (umpo) , Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Saputra, Binawan Adhi, (2017) *Pembinaan Anak Yang Berperilaku Kriminal Di Panti Sosial Marsudi Putra Antasena Magelang*. Jurnal Library Unnes, Universitas Negeri Semarang.

Saufa (2014) *Undang Undang Tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik*. Jakarta Selatan; Serambi Semesta Distribusi.

Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif R & D*. Bandung; Alfabeta.

Wiyanti, Putri Yuni, (2019) *Implementasi Program Pembinaan Dalam Mengurangi Hambatan Fungsi Sosial Anak Di UPT Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Pertirahan Anak Bima Sakti Kota Batu*, jurnal Universitas Muhammadiyah Malang (umm), Universitas Muhammadiyah Malang.

Peraturan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.

Peraturan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial.

Peraturan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Perlindungan Anak.

Peraturan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1979 Tentang Kesejahteraan Anak.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Standar Nasional Rehabilitasi Sosial.

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 85 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.

Berkman, R.I. (1994) Find it fast: how to uncover expert information on any subject. New York: Harper Perennial.

Ombudsman Republik Indonesia, diambil dari web <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>, diakses Jumat, tanggal 17 Januari 2020, pukul 09.08 WIB.

Profil Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Rehabilitas Sosial Marsudi Putra Surabaya diakses di <http://peksosjatim.blogspot.com/2012/04/vbehaviorurldefaultvmlo.html>. Diakses pada 31 Maret 2020 pukul 11.00 WIB.

Portal Resmi Badan Pusat Statistik Jawa Timur 10 Oktober 2017, diambil dari web <https://jatim.bps.go.id/statictable/2019/10/16/2044/penyandang-masalah-kesejahteraan-sosial-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-timur-2017.html>, diakses Kamis, tanggal 9 April 2020, pukul 09.42 WIB.