

INTERVENSI SOSIAL DALAM PENANGANAN KEKERASAN TERHADAP ANAK DALAM KELUARGA MELALUI PRAKTIK CASE WORK DI UPT P3AKB PROVINSI SUMATERA UTARA

Syafa Nazwa Almalika Saragih¹, Malida Putri S.Sos., M.Kesos² Fajar Utama Ritonga S.Sos., M.Kesos³

Program Studi Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

Kota Medan, Indonesia

Email : nazwasyafa41@gmail.com¹

malidaputri@usu.ac.id²

fajar.utama@usu.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini membahas intervensi sosial yang dilakukan oleh mahasiswa program studi Kesejahteraan Sosial dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak di UPTD P3AKB Provinsi Sumatera Utara. Praktikum ini menggunakan metode case work dengan pendekatan direct service kepada klien perempuan berusia 16 tahun yang mengalami kekerasan fisik dan verbal dari orang tua kandungnya. Tahapan intervensi meliputi assesmen, perencanaan, pelaksanaan intervensi, monitoring, hingga terminasi, yang dilaksanakan dalam waktu satu bulan. Intervensi ini bertujuan untuk memulihkan kondisi psikososial klien melalui konseling, mediasi keluarga, serta dukungan perlindungan hukum dan sosial. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow digunakan sebagai landasan teoritik untuk memahami kebutuhan klien dan merancang strategi pemulihan secara bertahap. Hasil praktik menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam keberfungsian sosial klien, seperti kemampuan mengekspresikan perasaan, berkurangnya rasa takut, serta komitmen orang tua untuk memperbaiki pola pengasuhan. Laporan ini merekomendasikan perlunya pendekatan holistik dan kerja sama antar lembaga untuk menjamin perlindungan anak secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Intervensi Sosial, Pekerjaan Sosial, Kekerasan terhadap Anak, Case Work, Maslow

ABSTRACT

This report discusses a social work intervention conducted by a Social Welfare student in addressing a case of child abuse at the UPTD P3AKB (Women and Children Protection Unit) in North Sumatra Province. The practicum applied a case work method with a direct service approach to a 16-year-old female client who experienced physical and verbal abuse by her biological parents. The intervention stages included assessment, planning, implementation, monitoring, and termination over a period of one month. The intervention aimed to restore the client's psychosocial condition through counseling, family mediation, and legal and social support. Maslow's Hierarchy of Needs theory served as the theoretical framework to understand the client's needs and structure a step-by-step recovery strategy. The

Article History

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagirism Checker No
234.KK.443

Prefix DOI :

10.9765/Krepa.V218.3784

Plagirism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Krepa.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Krepa



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

results showed significant improvements in the client's social functioning, such as increased emotional expression, reduced fear, and parental commitment to change parenting behavior. The report recommends a holistic approach and institutional collaboration to ensure sustainable child protection.

Keywords: Social Intervention, Social Work, Child Abuse, Case Work, Maslow

PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap anak adalah segala sesuatu yang membuat anak tersiksa, baik secara fisik, psikologis maupun mental. David Gill mengartikan perlakuan salah terhadap anak adalah termasuk penganiayaan, penelantaran dan eksploitasi terhadap anak, dimana hal ini adalah hasil dari perilaku manusia yang keliru terhadap anak. Bentuk kekerasan terhadap anak tentunya tidak hanya berupa kekerasan fisik saja, seperti penganiayaan, pembunuhan, maupun perkosaan, melainkan juga kekerasan non fisik, seperti kekerasan ekonomi, psikis, maupun kekerasan religi. Kekerasan terhadap anak menurut Andez (2006) adalah segala bentuk tindakan yang melukai dan merugikan fisik, mental, dan seksual termasuk hinaan meliputi: Penelantaran dan perlakuan buruk, Eksploitasi termasuk eksploitasi seksual, serta trafficking/ jual-beli anak. Sedangkan Child Abuse adalah semua bentuk kekerasan terhadap anak yang dilakukan oleh mereka yang seharusnya bertanggung jawab atas anak tersebut atau mereka yang memiliki kuasa atas anak tersebut, yang seharusnya dapat di percaya, misalnya orang tua, keluarga dekat, dan guru. (Asy'ary, 2019)

Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) merupakan istilah yang digunakan dalam bidang kesejahteraan sosial untuk menggambarkan individu atau kelompok yang memerlukan bantuan dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. dalam penelitiannya tentang kinerja Dinas Sosial dalam meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial, PPKS merupakan perseorangan, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang karena suatu hambatan, kesulitan, atau gangguan, tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya sehingga tidak dapat terpenuhi kebutuhan hidupnya baik jasmani, rohani, maupun sosial secara memadai dan wajar. (Sari & Rfs, 2023)

Perlindungan dan Pemberdayaan Korban Kekerasan (PPKS) menjadi kerangka penting dalam menanggulangi masalah ini, dengan fokus pada perlindungan hukum, layanan psikososial, dan rehabilitasi korban agar dapat pulih dan kembali berfungsi dalam kehidupan sosialnya. Dalam konteks pelayanan publik, lembaga pelayanan memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari organisasi swasta. Berdasarkan penelitian yang dipublikasikan dalam Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting bagi organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah (birokrasi pemerintah) harus senantiasa berorientasi pada kepentingan publik. (Rohayatin, et al., 2017)

Lembaga yang berperan aktif dalam menangani kasus kekerasan dalam keluarga dan melaksanakan PPKS di wilayah Provinsi Sumatera Utara adalah UPTD Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana (P3AKB). Lembaga ini menyediakan layanan pengaduan, pendampingan, advokasi, serta pemulihan bagi korban kekerasan, serta melakukan edukasi dan sosialisasi pencegahan kekerasan di masyarakat. Keberadaan lembaga ini menjadi kunci dalam upaya menekan angka kekerasan dalam keluarga dan mendukung kesejahteraan sosial anak. Dalam memahami dinamika kekerasan dalam keluarga dan peran

PPKS, teori Maslow (1943) dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana lingkungan sosial pada berbagai tingkat berpengaruh terhadap perkembangan individu. Teori Maslow adalah sebuah teori psikologi yang dikembangkan oleh Abraham Harold Maslow (1943) melalui karyanya yang berjudul "A Theory of Human Motivation" yang dipublikasikan dalam *Psychological Review*. Teori ini menjelaskan tentang hierarki kebutuhan manusia yang tersusun dalam lima tingkatan berbentuk piramid, dimana kebutuhan pada tingkat bawah harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum individu dapat memenuhi kebutuhan pada tingkat yang lebih tinggi.

Maslow (1943) berpendapat bahwa motivasi manusia didasarkan pada kebutuhan yang bersifat hierarkis, mulai dari kebutuhan paling dasar hingga kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri. Kelima tingkatan kebutuhan tersebut adalah: pertama, kebutuhan fisiologis (*physiological needs*) yang mencakup kebutuhan dasar seperti makanan, air, udara, tidur, dan tempat tinggal; kedua, kebutuhan akan rasa aman (*safety needs*) yang meliputi keamanan fisik, stabilitas, perlindungan dari bahaya, dan keteraturan; ketiga, kebutuhan sosial atau cinta dan memiliki (*love and belongingness needs*) yang mencakup kebutuhan untuk dicintai, diterima, dan menjadi bagian dari kelompok; keempat, kebutuhan akan penghargaan (*esteem needs*) yang terdiri dari kebutuhan akan pengakuan, prestise, dan harga diri; dan kelima, kebutuhan aktualisasi diri (*self-actualization needs*) yaitu kebutuhan untuk merealisasikan potensi diri secara maksimal. (Maslow, 2000) Dengan demikian, penanganan kekerasan dalam keluarga melalui mekanisme PPKS sangat penting untuk menjamin perlindungan dan pemulihan korban serta mendukung pembentukan keluarga yang sehat, guna meningkatkan kesejahteraan sosial anak dan masyarakat secara luas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan wawancara mendalam atau deskriptif kualitatif dengan metode observasi langsung, yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis proses intervensi sosial terhadap anak korban kekerasan dalam keluarga. Penelitian dilakukan dalam konteks Praktik Kerja Lapangan (PKL) di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak (P3AKB) Provinsi Sumatera Utara, dan berfokus pada satu studi kasus dengan pendekatan *social case work*.

TEMPAT DAN WAKTU

Pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut :

Tempat : UPTD Pemberdayaan Perempuan,
Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Utara
Waktu Pelaksanaan Kegiatan : 03 Maret 2025 s/d 20 Juni 2025

METODE KEGIATAN

Metode pelaksanaan kegiatan akan disajikan melalui penjelasan dibawah ini :

Tahapan praktik yang digunakan adalah menurut ahli Skidmore, Thackeray, dan Farley (1994) yang membagi menjadi empat tahapan dilihat dari relasi antara therapist (pihak yang melakukan terapi) atau caseworker dengan kliennya sebagai berikut:

- 1) Tahap "Penelitian" (Study Phase), Tahap pertama di mana pekerja sosial mulai membangun hubungan dengan klien. Fokusnya adalah menciptakan rasa percaya, empati, dan membangun komunikasi terbuka agar klien merasa nyaman berbagi masalahnya.
- 2) Tahap Pengkajian (Assesment Phase), Dalam tahap ini, pekerja sosial mengumpulkan data dan informasi tentang masalah, kebutuhan, serta kondisi sosial dan psikologis klien. Pengkajian bisa mencakup wawancara, observasi, dan penggunaan instrumen formal.
- 3) Tahap Intervensi, Pekerja sosial melaksanakan rencana yang telah disepakati. Ini

bisa termasuk konseling, advokasi, rujukan ke layanan lain, atau bantuan langsung.

- 4) Tahap Terminasi, Hubungan profesional antara pekerja sosial dan klien diakhiri dengan cara yang baik setelah tujuan intervensi tercapai atau jika intervensi tidak dapat dilanjutkan karena alasan tertentu.

1. Assesment

Assesmen merupakan proses kolaboratif antara pekerja sosial dan klien dalam memahami permasalahan secara menyeluruh, termasuk potensi, kebutuhan, serta jaringan sosial klien yang memengaruhi kompleksitas permasalahan (Ridley, Li & Hill, 1998 dalam Oktaviani & Ritonga, 2022). Asesmen terhadap klien berinisial EL dilakukan oleh tim pendamping dari UPTD P3AKB Provinsi Sumatera Utara melalui wawancara terstruktur, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Hasil asesmen menunjukkan bahwa klien merupakan korban kekerasan fisik dan verbal dari orang tua kandungnya, yang menyebabkan trauma psikologis berupa ketakutan, kecemasan, dan kesulitan konsentrasi di sekolah. Observasi juga mengungkapkan adanya luka memar pada tubuh klien yang menguatkan adanya kekerasan berulang.

Meskipun berada dalam situasi yang sulit, klien menunjukkan tingkat resiliensi yang tinggi dan motivasi belajar yang kuat. Sistem dukungan informal dari keluarga besar, khususnya seorang kerabat dekat, diidentifikasi sebagai sumber potensial dalam proses pemulihan. Berdasarkan hasil asesmen, kebutuhan utama klien meliputi perlindungan darurat, konseling psikologis intensif, dan dukungan terhadap kelangsungan pendidikan. Asesmen ini menjadi dasar bagi perencanaan intervensi yang berfokus pada keselamatan, pemulihan psikososial, dan pemberdayaan klien sebagai anak yang berhak atas lingkungan yang aman dan suportif.

2. Intervensi

Intervensi terhadap klien EL dilakukan menggunakan pendekatan *direct service*, berupa konseling, pendampingan psikososial, dan mediasi keluarga. Intervensi ini dilaksanakan selama empat minggu, dimulai dengan penempatan klien di rumah aman untuk perlindungan darurat, diikuti oleh sesi konseling untuk membangun kepercayaan dan menurunkan kecemasan. Minggu kedua berfokus pada eksplorasi trauma dan persiapan mediasi dengan orang tua. Pada minggu ketiga dilakukan mediasi keluarga, di mana klien mulai berani menyampaikan perasaannya dan orang tua menunjukkan komitmen untuk berubah. Minggu terakhir diisi dengan konseling pemulihan dan evaluasi kemajuan.

3. Evaluasi

Monitoring dan evaluasi intervensi menggunakan model CIPP meliputi empat tahap. Pertama, *Context Evaluation* untuk mengidentifikasi kebutuhan klien dan menetapkan tujuan intervensi berdasarkan asesmen awal. Kedua, *Input Evaluation* untuk memastikan kesiapan sumber daya seperti shelter, tenaga pendamping, dan strategi yang akan diterapkan. Ketiga, *Process Evaluation* dilakukan secara rutin dengan monitoring mingguan melalui observasi, log book, dan sesi evaluasi untuk melihat perkembangan klien dan menyesuaikan intervensi bila ada kendala. Keempat, *Product Evaluation* untuk menilai hasil intervensi dengan membandingkan kondisi klien sebelum dan sesudah program.

Hasil evaluasi menunjukkan perubahan signifikan; klien yang awalnya trauma dan tertutup, menjadi lebih terbuka, merasa aman, dan mampu berkomunikasi lebih baik dengan keluarga. Jika tujuan belum tercapai, intervensi akan direvisi dengan menambah sesi konseling, mediasi, atau memperpanjang pendampingan. Model CIPP ini membantu memastikan program berjalan efektif dan memberikan hasil yang maksimal.

4. Terminasi

Terminasi merupakan tahap dimana sudah selesainya hubungan secara formal dengan komunitas sasaran. (Nurfitriyana, Sjamsuddin, & Mindarti, 2014) Dilakukan setelah mempertimbangkan beberapa faktor penting. Pada kasus klien EL, terminasi dilakukan karena waktu praktikum yang telah habis dan tujuan intervensi utama yaitu memberikan perlindungan, memulihkan kondisi psikososial, serta meningkatkan komunikasi dalam keluarga telah menunjukkan kemajuan signifikan. Klien sudah mulai merasa lebih aman, mampu mengekspresikan perasaan, dan orangtua menunjukkan kesediaan untuk berubah, sehingga proses pendampingan langsung dapat dihentikan sementara dengan rekomendasi tindak lanjut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil intervensi terhadap klien EL menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam aspek psikologis dan sosial. Pada awal intervensi, klien menunjukkan gejala trauma berat seperti kecemasan berlebihan, ketakutan, dan kesulitan dalam mengekspresikan diri. Setelah ditempatkan di rumah aman dan mengikuti sesi konseling secara rutin, klien mulai menunjukkan peningkatan rasa aman dan kemampuan untuk membuka diri. Klien juga menunjukkan keberanian dalam menyampaikan pengalaman kekerasan yang dialaminya, serta harapan untuk mendapatkan lingkungan keluarga yang lebih suportif. Mediasi keluarga yang dilakukan pada minggu ketiga menjadi titik balik penting dalam proses intervensi. Klien mampu mengungkapkan perasaannya kepada orang tua, sementara pihak keluarga mulai menunjukkan keterbukaan untuk menerima pendampingan dan melakukan perubahan. Hasil ini sejalan dengan temuan Iskandar (2017) bahwa intervensi sosial yang berbasis layanan langsung (*direct service*) efektif dalam menangani kasus kekerasan, khususnya melalui pendekatan konseling dan mediasi yang berfokus pada pemulihan relasi interpersonal.

Proses intervensi juga mencerminkan tahapan dalam *social case work* sebagaimana dikemukakan oleh Skidmore, Thackeray, dan Farley (1994), mulai dari asesmen, perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Intervensi dirancang berdasarkan teori Hierarki Kebutuhan Maslow (1943), di mana kebutuhan akan rasa aman menjadi prioritas utama sebelum klien dapat melanjutkan ke tahap pemenuhan kebutuhan sosial dan aktualisasi diri. Pemenuhan kebutuhan dasar ini terbukti berdampak positif terhadap pemulihan kondisi emosional klien. Secara keseluruhan, hasil intervensi menunjukkan keberhasilan dalam membantu klien keluar dari kondisi krisis, memulihkan harga diri, serta membangun kembali komunikasi yang sehat dengan keluarga. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dan kolaboratif dalam menangani kasus kekerasan terhadap anak, yang tidak hanya fokus pada individu tetapi juga pada sistem sosial di sekitarnya.



KESIMPULAN

Praktik PKL di UPTD P3AKB Provinsi Sumatera Utara berhasil memberikan pengalaman langsung dalam menangani klien korban kekerasan dalam keluarga, khususnya klien EL. Melalui

proses konseling, mediasi keluarga, dan pendampingan psikososial, tujuan praktik yaitu memberikan perlindungan, mendukung pemulihan trauma, serta membangun komunikasi yang sehat dalam keluarga telah dapat diwujudkan secara signifikan. Intervensi yang dilakukan secara langsung (direct service) mampu membantu klien merasa lebih aman, meningkatkan keberanian untuk mengekspresikan perasaan, dan memfasilitasi perubahan sikap orangtua terhadap pola asuh yang lebih positif.

Selain itu, praktik ini memberikan insight penting bagi UPTD P3AKB dalam memperkuat layanan perlindungan dan pemberdayaan korban kekerasan, khususnya terkait perlunya pendekatan yang holistik dan kolaboratif antara tenaga profesional, keluarga, dan masyarakat. Dengan demikian, tujuan praktik tidak hanya terpenuhi pada aspek teknis penanganan kasus, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan dan penguatan peran lembaga dalam menciptakan lingkungan yang aman dan mendukung kesejahteraan sosial anak dan keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Asy'ary, S. (2019). KEKERASAN TERHADAP ANAK. *Jurnal Keislaman* , 178-194.
- Sari, N. F., & Rfs, H. T. (2023). Kinerja Dinas Sosial Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesejahteraan Sosial Bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (Ppks) Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Fakir Miskin). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 533-540.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 22-36.
- Maslow, A. H. (2000). A Theory of Human Motivation . *Psychological Review*, 370-396.
- Skidmore, R. A., Thackeray, M. G., & Farley, O. W. (1994). *Introduction to social work* (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Oktaviani, S., & Ritonga, F. U. (2022). Meningkatkan Kreativitas Pasien ODGJ (Orang Dengan Gangguan Jiwa) Di Yayasan Satu Hati Membangun. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sosial dan Humaniora*, 85-90.
- Nurfitriyana, Sjamsuddin, S., & Mindarti, L. I. (2014). Pelayanan Publik Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Sosial (Studi tentang Tahapan Pelayanan Rehabilitasi Gangguan Psikotik Terlantar pada Dinas Sosial dan Panti Sosial Bina Laras Harapan Sentosa 3, DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik* , 564-5