

**LAYANAN MEDIASI
BAGIANAK JALANAN DAN ORANG TUANYA
DI LEMBAGA RUMAH SINGGAH AL-MA'UN
PROVINSI BENGKULU**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Sosial (S. Sos) Dalam Bidang Ilmu
Bimbingan Dan Konseling Islam**

OLEH:

**SITI SAIDAH
NIM 1516320012**

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU 2020**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi atas nama: SITI SAIDAH, NIM: 1516320012 yang berjudul “Pelaksanaan Layanan Mediasi Bagi Remaja Jalanan dan Orang Tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma’un Provinsi Bengkulu”. Program studi Bimbingan dan Konseling Islam (BKI) Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Skripsi ini telah di periksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, sudah layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah/skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Januari 2020

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Suhirman, M.Pd
NIP. 196802191999031003


Triyani Pujiastuti, MA.Si
NIP. 198202102005012003

Mengetahui
Ketua Jurusan Dakwah

Rini Fitria, S. Ag., M. Si
NIP. 197510132006042001



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama: Siti Saidah NIM: 1516320012 yang berjudul "LAYANAN

MEDIASI BAGI ANAK JALANAN DAN ORANG TUANYA DI LEMBAGA RUMAH SINGGAH AL-MA'UN PROVINSI BENGKULU" Telah di uji dan dipertahankan di depan

Sidang munaqasyah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 23 Januari 2020

Dan dinyatakan LULUS, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Bimbingan dan Konseling Islam.

Bengkulu, 04 Februari 2020

Dekan

Dr. Suhirman, M. Pd.

NIP: 196802191999031003

Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Suhirman, M. Pd.

NIP. 196802191999031003

Triyani Pujiastuti, MA, Si.

NIP. 198202102005012003

Penguji I

Penguji II

Dr. Suwarjin, MA.

NIP. 196904021999031004

Armin Tedy, M. Ag.

NIP. 199103302015031004

MOTTO

فَارْغَبْ رَبَّكَ وَإِلَىٰ ۖ فَأَنْصَبْ فَرَعْتَ فَإِذَا ۖ يُسْرًا الْعُسْرَ مَعَ إِنَّ

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan)
Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain
Dan hanya kepada Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap
(QS. Al Insyirah : 6-8)

Bermimpilah Dalam Hidup,
Jangan Hidup Dalam Mimpi ☺
(Siti Saidah)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga ku berhasil menyelesaikan studi ini guna menggapai semua impian dan cita-cita demi kebahagiaan orang-orang yang ku cinta, maka kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Terkhusus dan terutama Bapak (Sumarno) dan Ibuk (Hartini) yang telah mendidik, membesarkan, pemberi semangat terbaik dan memberikan kasih sayangnya, doa-doa nya serta memberikan motivasi dalam menggapai impian dan cita-citaku.
2. Adikku tersayang, Putri Sulistiani yang selalu memberikan semangat dan dukungan. Dan keluarga besarku tercinta.
3. Teruntuk sahabatku yang selalu membantu dan memberikan semangat, yang saling mengasihi dan menyayangi (Ayu Rahmah Ramilda, Dwi Frilianisa).
4. Sahabat kelasku (Nurma Mugi Astuti, Winda Putri Anggraini, Siti Rukiah, Anggi Nopta Sari, Linda Hartini).
5. Keluarga BKI A, B, dan C, MD, KPI angkatan 2015, HMPS BKI. Bangga bisa bergabung.
6. Agama, Tanah air, dan Almamater yang telah menempahku.

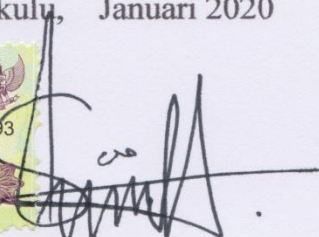
SURAT PERNYATAAN

Surat yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “Pelaksanaan Layanan Mediasi Bagi Remaja Jalanan dan Orang Tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma’un Provinsi Bengkulu” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing I dan pembimbing II.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan tercantum sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2020




SITI SAIDAH
NIM: 1516320012

ABSTRAK

SITI SAIDAH, NIM 1516320012, LAYANAN MEDIASI BAGI ANAK JALANAN DAN ORANG TUANYA DI LEMBAGA RUMAH SINGGAH AL-MA'UN PROVINSI BENGKULU. Jurusan Dakwah Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Persoalan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana tahapan pelaksanaan layanan mediasi bagi anak jalanan dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu dan hasil dari tahapan pelaksanaan layanan mediasi bagi anak jalanan dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana tahapan pelaksanaan layanan mediasi bagi anak jalanan dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu dan hasil dari tahapan pelaksanaan layanan mediasi bagi anak jalanan dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan ialah *Field research* (penelitian lapangan) dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Penentuan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, jumlah informan terdapat 3 orang pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un sebagai informan inti dan 6 orang sebagai informan pendukung yaitu anak dan orang tua.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tahapan pelaksanaan layanan mediasi di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu sudah sesuai dengan teori pada tahapan pelaksanaan layanan mediasi, yaitu (1) perencanaan, (2) pelaksanaan, (3) evaluasi, (4) analisis hasil evaluasi, (5) tindak lanjut, (6) laporan, dan terdapat hasil (perubahan baik) yang terjadi setelah melakukan layanan mediasi.

Kata Kunci :Layanan Mediasi, Anak Jalanan, Orang Tua

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Puji syukur penulis hanturkan atas kehadiran Allah SWT, sang Pencipta alam semesta, manusia, dan kehidupan beserta seperangkat aturan-Nya, dan telah memberikan kesempatan serta kemudahan, karena berkat limpahan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Layanan Mediasi Bagi Anak Jalanan dan Orang Tuanya Di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu”. Sholawat beriring salam semoga senantiasa tersampaikan kepada junjungan kita Baginda Nabi Muhammad SAW, sang panutan, kekasih Allah SWT.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam (BKI) Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari pihak lain. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih teriringi doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memfasilitasi sehingga penulis dapat kuliah di sini dan menyelesaikan studi.

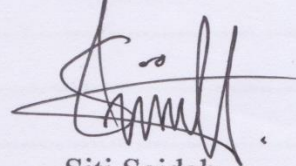
2. Dr. Suhirman, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu, dan Pembimbing I Skripsi yang selalu memberikan saran, arahan, serta motivasi yang sangat baik.
3. Rini Fitria, S.Ag, M.Si., selaku Ketua Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu yang telah memberikan arahan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
4. Asniti Karni, M.Pd, Kons., selaku Ketua Prodi Bimbingan dan Konseling Islam IAIN Bengkulu sekaligus pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan.
5. Triyani Pujiastuti, MA.Si., selaku Pembimbing II Skripsi yang selalu memberikan saran, semangat, motivasi dan arahan dengan sabar.
6. Pihak Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu dan semua informan penelitian yang telah memberikan waktu dan informasinya secara terbuka dan tanpa pamrih.
7. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Dakwah IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam hal administrasi.
9. Kedua orang tuaku Sumarno dan Hartini yang selalu mendukung, memberikan semangat dan selalu mendoakan kesuksesan penulis.
10. Semua pihak membantu dalam penulis selama ini.

Demikian penulisan skripsi ini, penulis bukanlah makhluk sempurna yang tak pernah bisa luput dari salah dan khilaf. Semoga skripsi ini dapat menjadi bahan pembelajaran.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Bengkulu, 01 Februari 2019

Penulis



Siti Saidah
1516320012

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Layanan Mediasi	15
1. Pengertian Layanan Mediasi	15
2. Tujuan Layanan Mediasi.....	17
3. Teknik Pelaksanaan Layanan Mediasi	18
4. Asas-asas Bimbingan dan Konseling.....	21
5. Tahapan Pelaksanaan Layanan Mediasi.....	27
6. Kegiatan Pendukung Dalam Layanan Mediasi	30

B. Anak	33
1. Pengertian Anak	33
2. Aspek-aspek Perkembangan Anak.....	34
3. Perkembangan Sosial Anak.....	36
C. Remaja.....	37
1. Pengertian Remaja	37
2. Perkembangan Pada Masa Remaja	39
3. Problematika Pada Remaja	41
4. Faktor-faktor Perilaku Penyimpangan Remaja	43
5. Ciri-ciri Masa Remaja	43
6. Perubahan Sosial	45
D. Anak Jalanan	47
1. Pengertian Anak Jalanan	47
2. Karakteristik Anak Jalanan	49
E. Orang Tua.....	52
1. Pengertian Orang Tua	52
2. Tugas dan Tanggung Jawab Orang Tua Terhadap Anak	53

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	56
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	57
C. Informan Penelitian	57
D. Sumber Data.....	59
E. Teknik Pengumpulan Data	60
F. Teknik Analisis Data.....	62
G. Teknik Keabsahan Data	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian	65
1. Sejarah Berdirinya Rumah Singgah Al-Ma'un	65
2. Tujuan Rumah Singgah.....	66
3. Visi dan Misi	67
4. Program Kerja Rumah Singgah Al-Ma'un	67

5. Keadaan Anak-anak di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un.....	68
6. Sarana dan Prasarana.....	70
7. Struktur Organisasi Kepengurusan Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un.....	72
B. Profil Informan Penelitian.....	74
C. Hasil Penelitian Tahapan Pelaksanaan Layanan Mediasi Bagi Anak Jalanan dan Orang Tuanya di Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu	77
D. Pembahasan Hasil Penelitian	106
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	115
B. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	68
Tabel 4.2.....	69
Tabel 4.3.....	70
Tabel 4.4.....	71
Tabel 4.5.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Bukti Pengajuan Judul
- Lampiran II : Bukti Kehadiran Ujian Munaqasyah
- Lampiran III : Bukti Kehadiran Seminar Proposal
- Lampiran IV : Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran V : Halaman Pengesahan Pengajuan SK Pembimbing
- Lampiran VI : Surat Penunjuk Dosen Pembimbing
- Lampiran VII : Halaman Pengesahan Pengajuan Surat Izin Penelitian
- Lampiran VIII: Surat Izin Penelitian
- Lampiran IX : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran X : Kartu Bimbingan
- Lampiran XI : Pedoman Wawancara
- Lampiran XII : Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Anak adalah anugerah terbesar yang diberikan oleh maha pencipta kepada makhluk hidup kepercayaan-Nya. Anak merupakan titipan dan amanat dari maha pencipta, oleh karena itu setiap manusia yang berpasangan dan telah diberikan keturunan tentu saja harus sangat mensukuri dan teramat sangat menjaga titipan yang telah diberikan tersebut.¹ Sementara itu menurut Romli Atmasasmita, anak adalah seorang yang masih dibawah umur dan belum dewasa, serta belum kawin.²

Anak juga merupakan cikal bakal lahirnya suatu generasi baru yang merupakan penerus cita-cita perjuangan bangsa dan sumber daya manusia bagi pembangunan nasional. Masa depan bangsa dan negara dimasa yang akan datang berada ditangan anak sekarang, Semakin baik kepribadian anak sekarang maka semakin baik pula kehidupan masa depan bangsa. Begitu pula sebaliknya, apabila kepribadian anak tersebut buruk maka akan bobrok pula kehidupan bangsa yang akan datang.³

¹ Femmy Silaswaty Faried, "Optimalisasi Perlindungan Anak Melalui Penetapan Hukuman Kebiri", *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 11 No. 01 (Februari –Juli 2017), hal. 41.

²Marsaid, *Perlindungan Hukum Anak Pidana Dalam Perspektif Hukum Islam*, (Maqasid AsySyari'ah) (Palembang: NoerFikri, 2015), hal. 56.

³D.Y. Witanto, *Hak dan Kedudukan Anak Luar Kawin*, (Jakarta: Kencana, 2012), hal. 59.

Setelah melalui masa anak, kemudian seseorang bernajak ke masa remaja, yang mana masa remaja merupakan masa transisi atau peralihan dari masa kanak-kanak menuju ke masa dewasa. Menurut Elizabeth B. Hurlock istilah remaja berasal dari kata Latin (*adolescence*), kata bendanya *adolescentia* yang berarti remaja yang tumbuh atau tumbuh menjadi dewasa.⁴

Masa remaja adalah tahap umur yang datang setelah masa kanak-kanak berakhir. Menurut Adams dan Gullota yang dikutip oleh Yudrik Jahja dalam buku *Psikologi Perkembangan*, masa remaja meliputi antara usia 11 tahun hingga 20 tahun. Dan Hurlock, membagi masa remaja menjadi masa remaja awal (13 hingga 16 atau 17 tahun) dan masa remaja akhir (16 atau 17 tahun hingga 18 tahun).⁵ Masa remaja merupakan masa pencarian jati diri, yaitu suatu pengetahuan tentang siapa dirinya, masa untuk menunjukkan eksistensi diri mereka untuk mendapatkan pengakuan atau agar dianggap keberadaannya ditengah-tengah masyarakat.⁶

Masa remaja adalah masa bergejolaknya bermacam-macam perasaan yang kadang-kadang satu sama lain bertentangan sehingga remaja menjadi terombang-ambing antara berbagai gejolak emosi yang saling bertentangan. Hal ini yang menjadikan masa remaja merupakan masa yang memiliki banyak konflik dalam diri dan masa yang sangat rawan dan rentan terhadap timbulnya

⁴ Elizabeth B. Hurlock, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Erlangga, 1980), hal. 209.

⁵Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, Cetakan ke-4, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 219.

⁶Agoes Dariyo, *Psikologi Perkembangan Remaja*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hal. 14.

masalah-masalah yang sangat membutuhkan perhatian lebih, baik dari remaja itu sendiri maupun perhatian dari orang tua.

Namun, tidak semua orang tua dan lingkungan mengerti akan keadaan remaja dan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan remaja. Hal ini seringkali memicu berbagai konflik remaja timbul dalam keluarga bersama orang tua dan lingkungan, hal inilah yang membuat remaja menjauh dari keluarga terutama orang tua dan memilih hidup dalam kebebasan dan dijalan.

Adapun faktor yang melatarbelakangi anak hidup dijalan adalah kurangnya perhatian dan kepedulian orang tua kepada anak, sehingga anak mencari tempat yang menurutnya ia mendapatkan apa yang ia tidak dapatkan di rumah. Selain itu faktor perceraian orang tua dan ekonomi juga menjadikan anak sebagai korban sehingga ia menjadi anak jalanan.

Sehingga dengan demikian fenomena yang perlu mendapat perhatian saat ini adalah maraknya anak-anak terlantar. Anak jalanan adalah contoh dari anak-anak yang terlantar, baik dari pengasuhan maupun pendidikannya. Keberadaan dan berkembangnya anak jalanan merupakan persoalan yang perlu mendapat perhatian.

Anak jalanan sendiri adalah anak yang menghabiskan sebagian besar waktunya untuk melakukan kegiatan hidup sehari-hari di jalanan, baik untuk mencari nafkah atau berkeliaran di jalanan dan tempat-tempat umum lainnya.⁷

Umumnya anak jalanan bekerja sebagai pengasong, pemulung, tukang semir, pelacur anak dan pengais sampah. Tidak jarang menghadapi resiko

⁷Abu Huraerah, *Kekerasan Terhadap Anak*, (Bandung: Nuansa, 2006), hal. 80.

kecelakaan lalu lintas, pemerasan, perkelahian, dan kekerasan lain. Anak jalanan lebih mudah tertular kebiasaan tidak sehat dari kultur jalanan, khususnya seks bebas dan penyalahgunaan obat.⁸

Masalah anak jalanan adalah masalah bersama bagi kita, sehingga penting untuk dicarikan solusi secara bersama yang dapat membantu mengentaskan permasalahan anak dengan orang tua, sehingga tidak ada lagi permasalahan antara anak dan orang tua yang dapat mengakibatkan anak turun kejalanan. Salah satu cara untuk menjembatani permasalahan orang tua dan anak adalah melalui layanan mediasi.

Mediasi adalah kegiatan yang mengantari atau menghubungkan dua hal yang semula terpisah, menjalin hubungan antara dua kondisi yang berbeda, mengadakan kontak sehingga dua yang semula tidak sama menjadi saling terkait.⁹ Dengan adanya perantara atau penghubungan, kedua hal yang tadinya terpisah itu menjadi saling terkait, saling mengurangi jarak, saling memperkecil perbedaan dan memperbesar persamaan, jarak keduanya menjadi dekat.¹⁰

Layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak (atau lebih) yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan. Ketidakcocokan itu menjadikan mereka saling bertentangan dan bahkan bermusuhan. Pihak-pihak yang bertentangan itu jauh dari rasa damai bahkan mungkin berkehendak saling menghancurkan. Dengan

⁸Departemen Sosial RI, *Petunjuk Teknis Pelayanan Sosial Anak Jalanan*, (Jakarta: Departemen Sosial Republik Indonesia, 2005), hal. 20.

⁹Prayitno, *Layanan LI-L9*, (Padang: Unpad Press, 2001), hal. 1.

¹⁰Prayitno, *Layanan LI-L9...*, hal. 1.

adanya layanan mediasi, maka disini pihak perantara atau penghubung berusaha mengantarai atau sebagai mediator untuk membangun hubungan diantara dua pihak.¹¹

Dalam pelaksanaan layanan mediasi tentunya tidak dapat terlaksana dengan sendirinya tanpa orang yang berinisiatif melaksanakannya dan pihak-pihak yang membantu pelaksanaannya. Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un merupakan wadah dan mediator yang dapat membantu anak jalanan dan orang tua kembali memperbaiki hubungan dan keadaan yang sudah terputus, karena Rumah Singgah Al-Ma'un adalah tempat pemusatan sementara yang bersifat non formal yang memberikan suasana pusat resosialisasi bagi anak yang berusia 6-17 tahun yang menghabiskan seluruh ataupun sebagian besar waktunya di jalanan untuk bermain maupun untuk bekerja.¹²

Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un memiliki tujuan sebagai pemberdayaan anak jalanan, yaitu dengan menyekolahkan. Dari upaya yang dilakukan ini ada anak yang selesai dan berhasil sekolah dan ada pula yang masih tetap dengan kebiasaan lama, seperti ngamen, jualan kerupuk dan tisu ataupun nyemir sepatu. Yang diberikan untuk anak-anak jalanan ini bukan hanya pembinaan saja, tetapi juga memberikan pembelajaran, seperti memberikan pelajaran tentang agama, keterampilan, kesenian dan pelajaran

¹¹Prayitno, *Layanan L1-L9...*, hal. 2.

¹²ShidiqAulia, *Ketua di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un*, Wawancara pada tanggal 25 Januari 2019.

umum selain itu juga mengupayakan layanan mediasi bagi permasalahan anak dan orang tua .¹³

Selain tujuan tersebut Rumah Singgah juga memiliki visi untuk meningkatkan taraf hidup serta kesejahteraan sosial masyarakat fakir miskin, terutama anak yatim, anak jalanan/terlantar, serta anak kurang mampu menjadi anak bangsa yang konstruktif dan bermartabat sejalan dengan potensi yang dimilikinya untuk mewujudkan masa depan bangsa yang lebih berkualitas. Misinya yaitu sebagai akses kebutuhan dasar anak, menggali serta memberdayakan potensi, penguatan tanggung jawab pengasuhan keluarga dan mengembangkan peran serta masyarakat dan pihak-pihak terkait.¹⁴

Maka dengan adanya permasalahan yang terjadi tersebut, pengurus di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un juga memiliki usaha dan peran untuk memperbaiki hubungan antara orang tua dan anak, supaya menjadi keluarga yang harmonis dan orang tua lebih peduli akan kewajibannya sebagai orang tua terhadap anaknya.

Keberadaan Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un dan layanan mediasi begitu pentingnya sehingga dapat memunculkan solusi bagi anak dan orang tua untuk kembali hidup bersama dalam jalinan keluarga yang harmonis. Beranjak dari sinilah penulis merasakan pentingnya untuk mengetahui pelaksanaan layanan mediasi yang dilakukan oleh pihak Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un. Oleh karena itu penulis ingin menemukan dalam

¹³HildaSriwanti, *Wakil di Rumah Singgah Al-Maun*, Wawancara pada tanggal 25 Januari 2019.

¹⁴Data Rumah Singgah Al-Maun, pada tanggal 25 Januari 2019.

penelitian ini mengenai **“Layanan Mediasi Bagi Anak Jalanan dan Orang Tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma’un Provinsi Bengkulu”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan layanan mediasi bagi anak jalanan dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma’un Provinsi Bengkulu?
2. Bagaimana hasil dari tahapan layanan mediasi bagi anak jalanan dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma’un Provinsi Bengkulu?

C. Batasan Masalah

Agar permasalahan yang penulis teliti tidak terlalu meluas dan juga dapat mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, maka penulis memberikan batasan masalah ini, yaitu tahapan pelaksanaan layanan mediasi dilihat dari 6 tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, analisis hasil evaluasi, tindak lanjut, dan laporan dan mengenai hasil yang dihasilkan dari tahapan pelaksanaan layanan mediasi, serta responden pada penelitian ini adalah anak jalanan dari usia 11 sampai 17 tahun yang sudah masuk ke dalam kategori remaja. Sesuai dengan teori Adams dan Gullota yang menyatakan bahwa masa remaja meliputi antara usia 11 tahun hingga 20 tahun.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tahapan pelaksanaan layanan mediasi bagi anak jalanan dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu, dan untuk mengetahui hasil dari tahapan pelaksanaan layanan mediasi bagi anak jalanan dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

Sebagai pengembangan keilmuan dan dapat menambah wawasan bagi penulis dan banyak orang untuk mengetahui bagaimana tahapan pelaksanaan layanan mediasi dilaksanakan terhadap anak jalanan di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu dengan metode dan cara apa yang digunakannya.

2. Secara Praktis

1. Bagi Remaja

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi para remaja dalam menyelesaikan permasalahan dengan orang tua dan lingkungan.

2. Bagi Orang Tua

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi orang tua untuk menyelesaikan permasalahan dengan anak dan memenuhi tanggung jawabnya sebagai orang tua terhadap anak.

3. Bagi Rumah Singgah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan evaluasi dalam pelaksanaan layanan mediasi selanjutnya.

4. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan informasi bagi masyarakat mengenai tahapan pelaksanaan layanan mediasi dalam menyelesaikan masalah antara kedua belah pihak yang bertikai.

5. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam pengambilan kebijakan pemerintah dan penanganan terhadap anak jalanan, masyarakat, dan bagi penulis lainnya serta untuk memberikan gambaran secara khusus tentang tahapan pelaksanaan layanan mediasi bagi anak jalanan dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Ratna Dewi dengan judul “Pelaksanaan Layanan Mediasi Di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru” pada tahun 2011. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini ialah seluruh guru pembimbing yang berjumlah 4 orang dan siswa yang berjumlah 12 orang sedangkan objek dari penelitian ini adalah pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru. Teknik yang

digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan mediasi di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru adalah cukup baik, hal ini ditandai dari 13 indikator pelaksanaan layanan mediasi, hanya 4 item yang tidak dilakukan oleh guru pembimbing di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru.¹⁵

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada fokus penelitian yaitu pada Pelaksanaan Layanan Mediasi. Selain itu persamaanya terletak pada metode pendekatan yang digunakan, dimana peneliti terdahulu menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan penulis juga menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian, dimana penelitian terdahulu fokus sasaran penelitian adalah siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 10 Pekanbaru, sedangkan penulis terfokus pada bagaimana pelaksanaan layanan mediasi bagi remaja jalanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Nugrohodengan judul “Pengaruh Layanan Mediasi Terhadap Perilaku *Bullying* Pada Siswa Kelas XI SMP Negeri 2 Gondangrejo Tahun Pelajaran 2015-2016” pada tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Layanan Mediasi Terhadap Perilaku *Bullying* Pada Siswa Kelas XI SMP Negeri 2 Gondangrejo Tahun Pelajaran 2015-2016. Metode penelitian ini dengan menggunakan

¹⁵Ratna Dewi, Pelaksanaan Layanan Mediasi Di Sekolah Mengengah Atas Negeri 10 Pekanbaru, *Skripsi*, (Riau Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2011).

penelitian kualitatif, dengan strategi deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan sumber data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah kelas IX A SMP N 2 Gondangrejo yang berjumlah 2 siswa, 1 orang sebagai pelaku dan 1 orang sebagai korban *bullying*. Sementara obyek penelitian berupa perilaku *bullying* melalui layanan mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan mediasi dapat mengurangi perilaku *bullying*. Keberhasilan ini dapat dilihat melalui indikator keberhasilan yang menunjukkan berkurangnya perilaku *bullying*. Berdasarkan perubahan yang terjadi antara pelaku dan korban *bullying* maka telah membuktikan bahwa pada penelitian dengan menggunakan layanan mediasi efektif untuk mengurangi perilaku *bullying* siswa kelas IX A SMP N 2 Gondangrejo tahun ajaran 2015/2016.¹⁶

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada fokus penelitian yaitu pada Layanan Mediasi. Pada penelitian terdahulu peneliti mempunyai fokus penelitian pada Pengaruh Layanan Mediasi Terhadap Perilaku *Bullying* Pada Siswa Kelas XI SMP Negeri 2 Gondangrejo Tahun Pelajaran 2015-2016. Dan persamaanya juga terletak pada metode penelitian yang digunakan , yaitu dengan menggunakan penelitian kualitatif, dengan strategi deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan sumber data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada objek penelitian, dimana

¹⁶Wahyu Nugroho, Pengaruh Layanan Mediasi Terhadap Perilaku *Bullying* pada Siswa Kelas IX SMP Negeri 2 Gondangrejo Tahun Pelajaran 2015-2016, *Skripsi*, (Surakarta: Bimbingan Dan Konseling, Universitas Slamet Riyadi, , 2016).

penelitian terdahulu fokus sasaran penelitian adalah terhadap perilaku *bullying* pada siswa , sedangkan penulis tidak terfokus pada perilaku *bullying* pada siswa, melainkan terfokus pada bagaimana pelaksanaan layanan mediasi bagi remaja jalanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Fanny Usria dengan judul “Efektifitas Pelaksanaan Layanan Mediasi Dalam Mengatasi Konflik Antar Siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu” pada tahun 2014. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah siswa yang mengikuti layanan mediasi, sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah efektivitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antar siswa. Untuk pengumpulan data digunakan wawancara dengan siswa dan guru pembimbing. Data penelitian di analisis dengan teknik deskriptif kualitatif yaitu memaparkan apa adanya hasil wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antar siswa belum efektif.¹⁷

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada fokus penelitian yaitu Pelaksanaan Layanan Mediasi. Pada penelitian terdahulu peneliti mempunyai fokus penelitian pada Efektifitas Pelaksanaan Layanan Mediasi Dalam Mengatasi Konflik Antar Siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. Dan kesamaannya juga terletak pada metode penelitian yang digunakan, yaitu

¹⁷Fanny Usria, Efektifitas Pelaksanaan Layanan Mediasi Dalam Mengatasi Konflik Antar Siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu, *Skripsi*, (Riau Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, , 2014).

penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada objek penelitian, dimana penelitian terdahulu fokus sasaran penelitian adalah pada efektivitas pelaksanaan layanan mediasi dalam mengatasi konflik antar siswa, sedangkan penulis terfokus pada bagaimana pelaksanaan layanan mediasi bagi remaja jalanan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terdiri dari bab pertama yang merupakan bagian dari pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian dalam melakukan penelitian, kemudian menetapkan rumusan masalah dan batasan masalah sebagai pedoman dan fokus penelitian, menentukan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, menjelaskan penelitian terdahulu yang menjadi landasan awal membedakan dengan penelitian sebelumnya dan sistematika penulisan.

Setelah diketahui dan dijelaskan pokok permasalahan dalam penelitian ini, maka pada bab ke dua ini membahas tentang kerangka teori yang terdiri dari sub bab yaitu mengenai definisi layanan mediasi, tujuan layanan mediasi, teknik pelaksanaan layanan mediasi, asas-asas bimbingan dan konseling, tahapan pelaksanaan layanan mediasi, dan kegiatan pendukung dalam layanan mediasi, definisi anak, aspek-aspek perkembangan anak, perkembangan sosial anak, definisi remaja, perkembangan pada masa remaja, problematika pada remaja, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penyimpangan pada remaja, ciri-ciri masa remaja, perubahan sosial, definisi anak jalanan,

karakteristik anak jalanan, definisi orang tua dan tugas dan tanggung jawab orang tua terhadap anak.

Bab ke tiga membahas metode penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian ini yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, informan penelitian, sumber dan teknik penelitian, teknik analisis data dan teknik keabsahan data.

Bab ke empat, yaitu dalam bab ini dijabarkan tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian terkait dengan Pelaksanaan Layanan Mediasi Bagi Anak Jalanan dan Orang Tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu dan Hasil dari Pelaksanaan Layanan Mediasi Bagi Anak Jalanan dan Orang Tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

Setelah penjabaran hasil dan pembahasan hasil penelitian, maka pada bab ke lima ini berisikan tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan penelitian kemudian akhirnya menjadi temuan penelitian. Dalam menentukan kesimpulan peneliti berupaya menjawab rumusan masalah penelitian dengan benar. Dibagian akhir mengemukakan saran atau masukan rekomendasi hasil penelitian.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Layanan Mediasi

1. Pengertian Layanan Mediasi

Mediasi berasal dari kata “media” yang berarti perantara atau penghubung. Dengan demikian mediasi berarti kegiatan yang mengantarai atau menghubungkan dua hal yang semua terpisah, menjalin hubungan antara dua kondisi yang berbeda, mengadakan kontak sehingga dua yang semula tidak sama menjadi saling terkait. Dengan adanya perantara atau penghubungan, kedua hal yang tadinya terpisah itu menjadi saling terkait, saling mengurangi jarak, saling memperkecil perbedaan dan memperbesar persamaan, jarak keduanya menjadi dekat.¹⁸

Secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa Latin, *mediare* yang berarti berada ditengah. Makna ini menunjukkan pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator dalam menjalankan tugasnya menengahi dan menyelesaikan sengketa antara para pihak. Berada di tengah juga bermakna mediator harus berada pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa. Mediator harus mampu menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama,

¹⁸ Prayitno, *Layanan LI-L9*, (Padang: Unpad Press, 2001), hal. 1.

sehingga menumbuhkan kepercayaan (*trust*) dari para pihak yang bersengketa.¹⁹

Menurut Prayitno yang dikutip oleh Tohirin dalam buku *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan.²⁰ Layanan mediasi adalah layanan yang membantu klien menyelesaikan permasalahan dan memperbaiki hubungan antar mereka.²¹

Allah SWT juga berfirman sehubungan dengan layanan mediasi dalam surat Al-Hujurat ayat 9 yang berbunyi:

فَقَاتِلُوا آلَ آخَرَىٰ عَلَىٰ إِحْدَىٰهُمَا بَاغِتَّ فَإِنْ بَيْنَهُمَا صِلِحًا فَصَلِّحُوا ۚ اقْتَتِلُوا الْمُؤْمِنِينَ مِنْ طَآئِفَتَانِ وَإِنْ
بَيْنَهُمَا عَدَلٌ فَأَقْسِمُوا بِالْعَدْلِ بَيْنَهُمَا فَاصْلِحُوا ۚ فَآتَتْ فَانِ اللَّهُ أَمْرًا إِلَىٰ تَفِيءٍ حَتَّىٰ تَبْغِيَ الَّتِي
الْمُقْسَطِ

Artinya : Dan kalau ada dua golongan dari mereka yang beriman itu berperang hendaklah kamu damaikan antara keduanya! tapi kalau yang satu melanggar Perjanjian terhadap yang lain, hendaklah yang melanggar Perjanjian itu kamu perangi sampai surut kembali pada perintah Allah. kalau Dia telah surut, damaikanlah antara keduanya menurut keadilan, dan hendaklah kamu Berlaku adil; Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang Berlaku adil. (Al- Hujurat: 9).

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwalayanan mediasi adalah suatu layanan bimbingan dan konseling

¹⁹Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 2.

²⁰Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 195.

²¹Deni Febrini, *Bimbingan Konseling*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 88.

yang dilakukan oleh konselor untuk menjembatani dua orang yang sedang bertikai atau dalam keadaan saling bermusuhan.

2. Tujuan Layanan Mediasi

Secara umum, layanan mediasi bertujuan agar tercapainya kondisi hubungan yang positif dan kondusif di antara para klien atau pihak-pihak yang bertikai atau bermusuhan. Dengan kata lain agar tercapainya hubungan yang positif dan kondusif di antara orang tua dan anak.

Secara khusus, layanan mediasi bertujuan agar terjadi perubahan atas kondisi awal yang negatif (hubungan yang tidak baik) menjadi kondisi baru (kondusif dan bersahabat) dalam hubungan antara kedua belah pihak yang bermasalah.²²

Jadi dapat disimpulkan layanan mediasi bertujuan untuk memperbaiki hubungan diantara orang tua dan anak yang sedang mempunyai hubungan yang kurang baik dan terjadinya ketidakharmonisan dalam sebuah keluarga dapat diaktualisasikannya dalam tingkah laku nyata yang menyertai hubungan kedua belah pihak yaitu hubungan yang positif dan kondusif sehingga dirasakan membahagiakan dan memberikan manfaat yang cukup besar kepada pihak-pihak yang terkait.

3. Teknik Layanan Mediasi

²²Prayitno, *Layanan LI-L9*, (Padang: Unpad Press, 2001), hal. 2.

Dalam layanan mediasi ada dua teknik yang bisa diterapkan yaitu teknik umum dan khusus.

a. Teknik umum

Seperti teknik konseling pada umumnya yang perlu diperhatikan dalam teknik umum disini yaitu:²³

1) Penerimaan terhadap klien dan posisi duduk.

Proses layanan mediasi diawali dengan penerimaan terhadap klien untuk memasuki layanan. Suasana penerimaan harus dapat mencerminkan suasana penghormatan, keakraban, kehangatan, dan keterbukaan terhadap semua calon peserta layanan, sehingga timbul suasana kondusif proses layanan mediasi.

2) Penstrukturan

Melalui penstrukturan, konselor mengembangkan pemahaman peserta layanan tentang apa, mengapa, untuk apa, dan bagaimana layanan mediasi itu. Dalam penstrukturan inilah akan dijelaskan mengenai bagaimana pentingnya asas-asas konseling dalam layanan mediasi, terutama sekali asas kerahasiaan, keterbukaan dan kesukarelaan demi lancarnya proses layanan mediasi ini.

3) Ajakan untuk berbicara,

Apabila dalam penstrukturan klien belum mau berbicara, khususnya berkenaan dengan pokok permasalahan yang mereka sangat membutuhkan layanan mediasi, konselor harus

²³Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 197.

menunjukkan keterampilannya dalam mengajak klien untuk memulai berbicara mengenai permasalahan mereka. Ajakan berbicara dapat diawali dengan upaya konselor mencari tahu adanya permasalahan yang dialami oleh klien.

Teknik-teknik umum lainnya yang ditetapkan dalam layanan mediasi adalah:²⁴

- a) Kontak mata, kontak psikologis, dorongan minimal, dan tiga M diarahkan kepada setiap klien yang sedang berbicara.
- b) Keruntutan, refleksi, dan pertanyaan terbuka, disampaikan kepada pembicara dan dapat dijawab oleh klien selain kehati-hatian konselor sangat dituntut, terlebih apabila jawaban atas pertanyaan terbuka diberikan oleh pihak lain yang berselisih atau berseberangan dengan pembicara.
- c) Penyimpulan, penafsiran dan konfrontasi, khususnya ditujukan pembicara dan secara umum boleh ditanggapi oleh peserta lainnya.
- d) Transferensi dan kontra transferensi sangat mungkin muncul diantara parapeserta. Oleh karena itu konselor harus secara cermat mengendalikan diri dalam mengemukakan kontra transferensi.
- e) Teknik eksperensial, diterapkan untuk memunculkan pengalaman-pengalaman khusus terutama dari peserta yang

²⁴Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 198.

benar-benar mengalami berkenaan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam layanan mediasi.

- f) Strategi memfrustasikan klien tidak maaf yang diterapkan untuk membangun semangat para peserta dalam penyelesaian masalah yang sedang dihadapi. Konselor harus hati-hati dalam menerapkan strategi ini agar tidak menimbulkan sikap mempertahankan diri atau sikap negatif lainnya.

b. Teknik khusus

Teknik-teknik khusus konseling perorangan bisa diterapkan dalam layanan mediasi. Teknik ini diterapkan dalam layanan mediasi bertujuan untuk mengubah tingkah laku para peserta layanan, khususnya berkenaan dengan permasalahan yang mereka alami. Beberapa teknik khusus yang bisa diterapkan dalam layanan mediasi adalah:²⁵

1) Informasi dan contoh pribadi

Teknik ini diterapkan apabila klien benar-benar memerlukan informasi harus diberikan secara jelas dan objektif, sedangkan contoh pribadi harus diberikan secara sederhana dan tidak berlebihan.

2) Perumusan tujuan, pemberian contoh dan latihan bertingkah laku.

Teknik ini diterapkan dan diarahkan untuk terbentuknya tingkah laku baru. Latihan bertingkah laku, khususnya cara berhubungan atau berkomunikasi.

²⁵Prayitno, *Layanan L1-L9*, (Padang: Unpad Press, 2001), hal. 24-26.

3) Nasihat

Teknik ini diterapkan apabila benar-benar diperlukan. Apabila teknik-teknik yang lain sudah diterapkan secara baik, nasihat tidak perlu disampaikan lagi.

4) Peneguhan hasrat dan kontrak.

Teknik ini merupakan tahap pengunci atas berbagai upaya perubahan tingkah laku yang telah dilaksanakan. Teguhnya hasrat merupakan komitmen diri bahwa apa yang telah dilatihkan itu khususnya, dan semua hasil layanan mediasi umumnya akan benar-benar dilaksanakan. Komitmen tersebut dapat disusun dalam bentuk kontrak yang realisasinya akan ditindaklanjuti oleh klien (para peserta) bersama konselor.

4. Asas-asas Bimbingan dan Konseling

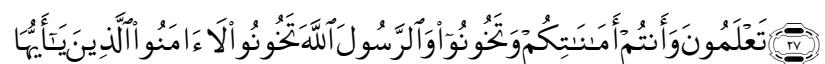
Dalam menyelenggarakan layanan dalam Bimbingan dan Konseling harus diterapkan asas-asas di dalamnya, supaya menjamin efisiensi dan efektifitas proses pelaksanaannya. Apabila asas-asas tersebut telah diikuti dan terselenggara dengan baik diharapkan proses layanan mengarah pada pencapaian tujuan yang diharapkan. Dengan kata lain, keterlaksanaan dan keberhasilan pelayanan yang dilakukan ditentukan juga oleh diwujudkannya asas-asas berikut:²⁶

a. Asas kerahasiaan

²⁶Deni Febrini, *Bimbingan Konseling*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 43-47.

Asas kerahasiaan, yaitu asas bimbingan dan konseling yang menuntut dirahasiakannya segenap data dan keterangan tentang klien yang menjadi sasaran pelayanan, yaitu data atau keterangan yang tidak boleh dan tidak layak diketahui oleh orang lain. Dalam hal ini konselor berkewajiban penuh memelihara dan menjaga semua data dan keterangan itu sehingga kerahasiaannya benar-benar terjamin.

Sehubungan dengan asas kerahasiaan Allah SWT. berfirman dalam surat Al-Anfaal ayat 27 yang berbunyi:



Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (Q.S. Al-Anfaal: 27).

Berdasarkan ayat di atas bahwa sebagai konselor harus mampu menjaga kerahasiaan klien yang bersangkutan, dan boleh menyampaikan pada orang lain kecuali atas dasar izin dari klien itu sendiri.

b. Asas kesukarelaan

Asas kesukarelaan, yaitu asas bimbingan dan konseling yang menghendaki adanya kesukaan dan kerelaan klien mengikuti atau menjalani pelayanan atau kegiatan yang diperlukan baginya. Dalam hal ini konselor berkewajiban membina dan mengembangkan kesukarelaan tersebut.

c. Asas keterbukaan

Asas keterbukaan, yaitu asas bimbingan dan konseling yang menghendaki agar klien yang menjadi sasaran pelayanan atau kegiatan bersifat terbuka dan tidak berpura-pura, baik di dalam memberikan keterangan tentang dirinya sendiri maupun dalam menerima berbagai informasi dan materi dari luar yang berguna bagi pengembangan dirinya. Dalam hal ini konselor berkewajiban mengembangkan keterbukaan klien. keterbukaan ini amat terkait pada terselenggaranya asas kerahasiaan dan adanya kesukarelaan pada diri klien yang menjadi sasaran pelayanan atau kegiatan. Agar klien dapat terbuka, konselor terlebih dahulu harus bersikap terbuka dan tidak berpura-pura.

d. Asas kegiatan

Asas kegiatan, yaitu asas bimbingan dan konseling yang menghendaki agar klien yang menjadi sasaran pelayanan berpartisipasi secara aktif di dalam penyelenggaraan pelayanan atau kegiatan bimbingan. Dalam hal ini konselor perlu mendorong klien untuk aktif dalam setiap layanan atau kegiatan bimbingan dan konseling yang di perlukan baginya.

e. Asas kemandirian

Asas kemandirian, yaitu asas bimbingan dan konseling yang menunjuk pada tujuan umum bimbingan dan konseling, yakni bagi: klien sebagai sasaran pelayanan bimbingan dan konseling diharapkan menjadi konseli-konseli yang mandiri dengan ciri-ciri mengenal dan menerima diri sendiri dan lingkungannya, mampu mengambil

keputusan, mengarahkan serta mewujudkan diri sendiri. Sebagai konselor hendaknya mampu mengarahkan segenap layanan bimbingan dan konseling yang diselenggarakannya bagi berkembangnya kemandirian konseling.

f. Asas kekinian

Asas kekinian, yaitu asas bimbingan dan konseling yang menghendaki agar objek sasaran pelayanan bimbingan dan konseling ialah permasalahan klien dalam kondisinya sekarang. Pelayanan yang berkenaan dengan “masa depan atau kondisi masa lampau pun” dilihat dampak dan atau kaitannya dengan kondisi yang ada dan apa yang di perbuat sekarang.

g. Asas kedinamisan

Asas kedinamisan, yaitu asas bimbingan dan konseling yang menghendaki agar isi pelayanan terhadap sasaran pelayanan klien yang sama kehendaknya selalu bergerak maju, tidak monoton, dan terus berkembang serta berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan tahap perkembangannya dari waktu ke waktu.

h. Asas keterpaduan

Asas keterpaduan, yaitu asas bimbingan dan konseling yang menghendaki agar berbagai pelayanan dan kegiatan bimbingan dan konseling, baik yang dilakukan oleh guru konselor maupun pihak lain, saling menunjang, harmonis, dan terpadu. Untuk ini kerjasama antara

konselor dan pihak-pihak yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan bimbingan dan konseling perlu terus dikembangkan.

i. Asas keharmonisan

Asas keharmonisan, yaitu asas bimbingan dan konseling yang menghendaki agar segenap pelayanan dan kegiatan bimbingan dan konseling di dasarkan pada dan tidak boleh bertentangan dengan nilai dan norma yang ada, yaitu nilai dan norma agama, hukum dan peraturan, adat istiadat, ilmu pengetahuan, dan kebiasaan yang berlaku.

j. Asas keahlian

Asas keahlian, yaitu asas bimbingan dan konseling yang menghendaki agar pelayanan dan kegiatan bimbingan dan konseling diselenggarakan atas dasar kaidah-kaidah profesional. Dalam hal ini para pelaksana layanan dan kegiatan bimbingan dan konseling hendaklah tenaga yang benar-benar ahli dalam bidang bimbingan dan konseling.

k. Asas alih tangan kasus

Asas alih tangan kasus, yaitu asas bimbingan dan konseling yang menghendaki agar pihak-pihak yang tidak mampu menyelenggarakan pelayanan bimbingan dan konseling secara tepat dan tuntas atas suatu permasalahan klien mengalih tangankan permasalahan itu kepada pihak yang lebih ahli.

l. Asas Tut Wuri Handayani

Asas ini menunjuk pada suasana umum yang hendak tercipta dalam rangka hubungan keseluruhan antara pembimbing (konselor) dengan yang dibimbing (klien). Asas ini menuntut agar pelayanan bimbingan dan konseling tidak hanya dirasakan adanya pada waktu klien mengalami masalah. Bimbingan dan konseling hendaknya dirasakan adanya dan manfaatnya sebelum dan sesudah klien menjalani layanan bimbingan dan konseling secara langsung. Dalam asas ini pembimbing (konselor) bisa menjadikan dirinya sebagai contoh pemecah masalah yang efektif.²⁷

Allah SWT berfirman sehubungan dengan asas tut wuri handayani dalam surat Al-Ahzab ayat 21 yang berbunyi:

﴿ كَثِيرًا اللَّهُ ذَكَرَ الْآخِرَ وَالْيَوْمَ اللَّهُ يَرْجُوا كَانِ لِمَنْ حَسَنَةٌ أَسْوَةٌ اللَّهُ رَسُولٍ فِي لَكُمْ كَانَ لَقَدْ



Artinya: Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah. (Q.S. Al-Ahzab: 21).

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa didalam diri Rasul Saw. terdapat contoh teladan yang baik. Jadi sebagai seorang konselor juga harus memberikan contoh yang baik pada klien dengan tujuan sebagai perubahan perilaku yang baik pada diri klien.

5. Tahapan Pelaksanaan Layanan Mediasi

²⁷Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 94-95.

Seperti layanan-layanan yang lain, menurut Prayitno yang dikutip oleh Tohirin dalam buku *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, pelaksanaan layanan mediasi juga melalui proses atau tahapan-tahapan sebagai berikut.

- a. Perencanaan, kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah:²⁸
 - 1) Mengidentifikasi pihak-pihak yang akan menjadi peserta layanan
 - 2) Mengatur pertemuan dengan calon peserta layanan
 - 3) Menetapkan fasilitas layanan
 - 4) Menyiapkan kelengkapan administrasi.
- b. Pelaksanaan, kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah:²⁹
 - 1) Menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai
 - 2) Menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi
 - 3) Membahas masalah yang dirasakan pihak-pihak yang menjadi peserta layanan
 - 4) Menyelenggarakan perubahan tingkah laku peserta layanan
 - 5) Membina komitmen peserta layanan demi hubungan baik dengan pihak-pihak lain
 - 6) Melakukan penilaian segera (*laisseg*).
- c. Evaluasi, Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah melakukan evaluasi terhadap hasil-hasil layanan mediasi. Fokus evaluasi hasil layanan ialah diperolehnya pemahaman baru (*understanding*) klien,

²⁸Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 204.

²⁹Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 204.

berkembangnya perasaan positif (*comfort*), dan kegiatan apa yang akan dilakukan oleh klien (*action*) setelah proses layanan berlangsung. Evaluasi dalam layanan mediasi dapat dilakukan dalam tiga tahap, yaitu :³⁰

- 1) Evaluasi atau penilaian segera yang fokusnya adalah *understanding* (pemahaman baru klien), *comfort* (perkembangan perasaan positif), dan *action* (kegiatan yang akan dilakukan klien setelah proses layanan berlangsung).
- 2) Evaluasi atau penilaian jangka pendek. Fokus evaluasi ini adalah kualitas hubungan antara dua belah pihak yang berselisih atau memiliki masalah. Indikatornya adalah apakah masalah yang ada diantara mereka sudah benar-benar mereda, sudah hilang sama sekali, atau apakah sudah berkembang secara harmonis, saling mendukung dan bersifat positif dan produktif.
- 3) Evaluasi atau penilaian jangka panjang. Penilaian ini merupakan pendalaman, perluasan dan pemantapan penilaian segera dan penilaian jangka pendek dalam rentang waktu yang lama.

Penilaian dalam layanan mediasi dapat dilakukan secara lisan, tertulis, dalam format individual atau kelompok. Responden untuk penilaian segera adalah seluruh peserta layanan, sedangkan untuk responden untuk penilaian jangka pendek dan panjang dapat

³⁰Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 204.

merupakan wakil dari pihak-pihak yang berselisih atau bertikai maupun yang sedang memiliki masalah.

- d. Analisis hasil evaluasi, pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah menafsirkan hasil evaluasi dalam kaitannya dengan ketuntasan penyelesaian masalah yang dialami oleh pihak-pihak yang telah mengikuti layanan mediasi.³¹
- e. Tindak lanjut, pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah menyelenggarakan layanan mediasi lanjutan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian diantara pihak-pihak yang berselisih atau bertikai maupun yang sedang memiliki masalah.³²
- f. Laporan, pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah:³³
 - 1) Membicarakan laporan yang diperlukan oleh pihak-pihakpeserta layanan mediasi.
 - 2) Mendokumentasikan laporan layananmediasi.

6. Kegiatan Pendukung dalam Layanan Mediasi

Dalam pelaksanaan layanan mediasi terdapat lima kegiatan pendukung didalamnya, yaitu aplikasi instrumentasi, himpunan data, konferensi kasus, kunjungan rumah, dan alih tangan kasus perlu dipertimbangkan penggunaannya dalam layanan mediasi.³⁴

a. Aplikasi Instrumentasi

³¹Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 205.

³²Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 205.

³³Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 206.

³⁴Prayitno, *Layanan L1-L9*, (Padang: Unpad Press, 2001), hal. 30.

Aplikasi Instrumentasi adalah upaya pengungkapan melalui pengukuran dengan memakai alat ukur atau instrument tertentu. Hasil aplikasi ditafsirkan, disikapi dan digunakan untuk memberikan perlakuan terhadap klien dalam bentuk layanan konseling.

Untuk aplikasi instrumentasi terlebih dahulu perlu diketahui hal-hal apa yang perlu diukur dan diungkapkan berkenaan dengan permasalahan kedua belah pihak. Dalam hal ini aplikasi instrumentasi dapat dilakukan oleh ahli selain konselor, dengan catatan ahli yang dimaksud memang berkewenangan melaksanakannya.

b. Himpunan Data

Dalam himpunan data, harus diperhatikan data apa yang telah atau telah terkumpul dan boleh diungkapkan sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang dibahas dalam layanan mediasi. Seperti data tertulis tentang kronologi terjadinya peristiwa yang dibahas, orang-orang yang terlibat, keterangan-keterangan penting tentang peristiwa itu.

c. Konferensi Kasus

Konferensi kasus merupakan kegiatan pendukung atau pelengkap dalam Bimbingan dan Konseling untuk membahas permasalahan konseli dalam suatu pertemuan, yang dihadiri oleh pihak-pihak yang dapat memberikan keterangan, kemudahan dan komitmen bagi terentaskannya permasalahan konseli. Memang, tidak semua masalah yang dihadapi konseli harus dilakukan konferensi

kasus. Tetapi untuk masalah-masalah yang tergolong pelik dan perlu keterlibatan pihak lain tampaknya konferensi kasus sangat penting untuk dilaksanakan.

Menurut Prayitno, layanan mediasi merupakan konferensi kasus mini, karena dihadiri oleh dua pihak yang sedang memiliki masalah atau bertikai dan dilaksanakan oleh konselor. Ada tiga jenis konferensi kasus mediasi, yaitu:³⁵

- 1) Konferensi kasus yang dihadiri oleh peserta layanan mediasi dan pihak-pihak yang lain yang dianggap dapat membantu penyelesaian masalah yang dibahas dalam layanan mediasi.
- 2) Konferensi kasus yang dihadiri oleh wakil-wakil pihak lain yang dianggap dapat membantu penyelesaian masalah yang dibahas dalam layanan mediasi.
- 3) Konferensi kasus yang dihadiri oleh pihak-pihak lain yang dianggap dapat membantu penyelesaian masalah yang dibahas dalam layanan mediasi, dan tidak diwakili oleh wakil-wakil peserta layanan.

d. Kunjungan Rumah

Kunjungan rumah pada umumnya ditujukan menambahkan data dan membina komitmen anggota keluarga yang dikunjungi dalam rangka penyelesaian masalah yang dibahas dalam layanan konseling. Untuk layanan mediasi, selain mengarah pada dua tujuan tersebut,

³⁵Prayitno, *Layanan LI-L9*, (Padang: Unpad Press, 2001), hal. 30.

kunjungan rumah dapat pula terarah kepada hal-hal lain. Untuk tujuan apapun, kunjungan rumah harus disepakati oleh pihak yang bersangkutan dan dipersiapkan dengan sebaik-baiknya.

e. Alih Tangan Kasus

Bahwa layanan mediasi seperti juga layanan-layanan yang lain, tidak membahas persoalan konseli yang terkait dengan kriminal, gangguan penyakit baik fisik maupun psikis, akut dan mistik. Kosnselor atau pihak ketiga yang sebagai mediator tidak boleh menyinggung masalah-masalah diatas. Dengan perkataan lain, apabila masalah-masalah kriminal atau pidana ada tanda-tanda mencuat dalam proses konseling, konselor harus menghentikan pembahan masalah dan mengalih tangankan kepada petugas lain yang lebih berwenang.³⁶

B. Anak

1. Pengertian Anak

Anak adalah karunia Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa harus dijaga, dibina dengan baik dan penuh kasih sayang, karena anak juga memiliki harkat, martabat da hak yang harus junjung tinggi dan dilindungi, supaya dimasa mendatang anak tersebut dapat berguna dan bermanfaat bagi sesama dan bagi bangsa.³⁷

³⁶Prayitno, *Layanan LI-L9*, (Padang: Unpad Press, 2001), hal. 30.

³⁷Paulus Maruli Tamba, “Realisasi Pemenuhan Hak Anak Yang Diatur Dalam Konstitusi Terhadap Anak Yang Berkonflik Dengan Hukum Dalam Proses Pidanaan”, (Ilmu Hukum, Peradilan Pidana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Fakultas Hukum, 2016).

Menurut A. Muri Yusuf dalam bukunya *pengantar ilmu pendidikan*, bahwa Anak adalah manusia kecil yang sedang tumbuh dan berkembang baik fisik maupun mental.³⁸

Anak berdasarkan pasal 1 butir 1 Undang-Undang No. 35 tahun 2014 tentang perlindungan anak yaitu “Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.”³⁹

2. Aspek-Aspek Perkembangan Anak

a. Masa bayi dan batita (dari lahir hingga umur 3 tahun)

- 1) perkembangan fisik yang di alami semua sensor dan sistem tubuh berfungsi saat lahir dengan tingkatan yang beragam. Otak tumbuh dalam hal kompleksitas dan sangat sensitif terhadap pengaruh lingkungan. Pertumbuhan fisik dan perkembangan keterampilan motorik sangat tinggi.
- 2) Perkembangan kognitif yang dialami pada minggu pertama kemampuan untuk belajar dan mengingat telah ada, penggunaan simbol dan kemampuan untuk memecahkan masalah dikembangkan pada akhir tahun ke dua, serta pemahaman dan penggunaan bahasa berkembang dengan cepat.

³⁸Muri Yusuf, *Pengantar Ilmu Pendidikan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia,1982), hal. 39.

³⁹Paulus Maruli Tamba, “Realisasi Pemenuhan Hak Anak Yang Diatur Dalam Konstitusi Terhadap Anak Yang Berkonflik Dengan Hukum Dalam Proses Pemidanaan”, (Ilmu Hukum, Peradilan Pidana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Fakultas Hukum, 2016).

- 3) Perkembangan psikososial, keterikatan kepada orang tua dan orang lain terbentuk, kesadaran diri terbentuk, peralihan dari ketergantungan kepada otonomi terjadi dan ketertarikan kepada anak-anak lain meningkat.
- b. Masa anak awal (3 sampai 6 tahun),
- 1) Perkembangan fisik yang dialami, pertumbuhan berlangsung dengan kecepatan stabil, penampilan menjadi lebih langsing dan proporsinya makin menyerupai orang dewasa, kemudian selera makan menghilang dan kesulitan tidur adalah hal yang bisa muncul pada masa ini, serta keterampilan tangan mulai tampak, keterampilan motorik yang halus dan mendasar semakin menguat.
 - 2) Perkembangan kognitif yang dialami, yaitu pemikirannya hingga tahap tertentu masih bersifat egosentris, akan tetapi pemahamannya terhadap perspektif orang lain semakin meningkat dan kecerdasan menjadi lebih mudah diprediksi.
 - 3) Perkembangan psikososial yang dialami, yaitu konsep diri dan pemahaman terhadap emosi tumbuh, penghargaan terhadap diri adalah suatu hal yang global. Meningkatnya inisiatif, independen, kontrol diri, kebersamaan, agresi dan rasa takut merupakan hal yang bisa muncul.
- c. Masa anak (6 sampai 11 tahun),
- 1) Perkembangan fisik yang dialami, yaitu pertumbuhan melambat, kekuatan dan keterampilan atletis meningkat dan sakit saluran

pernafasan adalah hal yang biasa terjadi, akan tetapi secara umum tingkat kesehatannya terbaik dibandingkan dengan periode umur lain.

- 2) Perkembangan kognitif yang dialami, yaitu egosentrisme menghilang, anak mulai berpikir logis namun konkret, meningkatnya kemampuan daya ingat dan keterampilan berbahasa, serta keunggulan kognitif memungkinkan anak mendapatkan keuntungan dari sekolah formal.
- 3) Perkembangan psikososial yang dialami, yaitu konsep diri menjadi lebih kompleks dan memengaruhi kepercayaan diri, serta teman sebaya menjadi sesuatu yang penting.⁴⁰

3. Perkembangan Sosial Anak

Perkembangan sosial berarti perolehan kemampuan berperilaku yang sesuai dengan tuntutan sosial. Berikut adalah proses sosialisasi anak, yaitu:⁴¹

- a. Belajar berperilaku yang dapat ddi terima secara sosial, yaitu setiap kelompok sosial mempunyai standar bagi para anggotanya tentang perilaku yang dapat diterima. Untuk dapat bermasyarakat anak tidak hanya harus mengetahui perilaku yang dapat diterima, tetapi mereka juga harus menyesuaikan dengan patokan yang dapat diterima.

⁴⁰Diane E. Papalia, dkk, *Human Development (Psikologi Perkembangan)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hal. 12.

⁴¹Elizabeth B. Hurlock, *Perkembangan Anak*, (Jakarta: Erlangga, 1978), hal. 250.

- b. Memainkan peran sosial yang dapat diterima, yaitu setiap kelompok sosial mempunyai pola kebiasaan yang telah ditentukan dengan seksama oleh para anggotanya dan dituntut untuk dipatuhi.
- c. Perkembangan sikap sosial, yaitu untuk bermasyarakat atau bergaul dengan baik, anak-anak harus menyukai orang dan aktivitas sosial.

C. Remaja

1. Pengertian Remaja

Remaja adalah seseorang yang melalui periode transisi masa anak-anak ke masa dewasa atau usia belasan tahun, atau jika seseorang menunjukkan tingkah laku tertentu seperti susah diatur, mudah terangsang perasaan dan sebagainya.⁴²

Remaja adalah tahap umur yang datang setelah masa kanak-kanak berakhir, masa remaja berlangsung antara 12 tahun sampai dengan umur 21 tahun bagi wanita, sedangkan bagi pria berlangsung 13 tahun sampai dengan umur 22 tahun. Di tandai dengan pertumbuhan fisik yang cepat. Dan masa peralihan yang ditempuh oleh seseorang dari kanak-kanak menuju dewasa dan perpanjangan masa kanak-kanak sebelum dewasa.⁴³

Menurut Papalia dan Olds yang dikutip oleh Yudrik Jahja dalam buku *Psikologi Perkembangan*, masa remaja adalah masa transisi perkembangan antara masa kanak-kanak dan masa dewasa yang pada

⁴²Sarlito W. Sarwono, *Psikologi Remaja*, Cetakan ke-18, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal. 2.

⁴³Agoes Dariyo, *Psikologi Perkembangan Remaja*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), hal. 14.

umumnya dimulai pada usia 12 atau 13 tahun dan berakhir pada usia akhir belasan tahun atau awal dua puluhan tahun.⁴⁴

Menurut Adams dan Gullota yang dikutip oleh Yudrik Jahja dalam buku *Psikologi Perkembangan*, masa remaja meliputi antara usia 11 tahun hingga 20 tahun. Dan Hurlock, membagi masa remaja menjadi masa remaja awal (13 hingga 16 atau 17 tahun) dan masa remaja akhir (16 atau 17 tahun hingga 18 tahun). Masa remaja awal dan akhir dibedakan oleh Hurlock karena pada masa remaja akhir individu telah mencapai transisi perkembangan yang lebih mendekati masa dewasa.⁴⁵

Anna Freud yang dikutip oleh Yudrik Jahja dalam buku *Psikologi Perkembangan*, berpendapat bahwa masa remaja terjadi proses perkembangan meliputi perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perkembangan psikoseksual, dan juga terjadi perubahan dalam hubungan dengan orang tua dan cita-cita mereka, dimana pembentukan cita-cita merupakan proses pembentukan orientasi masa depan.⁴⁶

Masa remaja merupakan masa yang sangat membutuhkan semangat pembangkitan nilai-nilai religius dan moral yang diharapkan dapat membina jiwa mereka memperkokoh mereka, dan mengontrol agar sampai tidak melakukan penyimpangan dan tunduk pada aliran serta paham-

⁴⁴Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, Cetakan ke-4, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 219.

⁴⁵Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, Cetakan ke-4, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 219.

⁴⁶Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, Cetakan ke-4, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 220.

paham eksternal yang bertujuan merusak nilai-nilai yang didasari keimanan dan ketaqwaan.⁴⁷

2. Perkembangan Pada Masa Remaja

Masa remaja merupakan masa transisi atau peralihan dari masa anak menuju masa dewasa. Pada masa ini individu mengalami berbagai perubahan, baik fisik maupun psikis. Secara umum masa remaja dibagi menjadi tiga bagian, yaitu sebagai berikut:⁴⁸

- a. Masa remaja awal (12-15 tahun), pada masa ini individu mulai meninggalkan peran sebagai anak-anak dan berusaha mengembangkan diri sebagai individu yang unik dan tidak tergantung pada orang tua.
- b. Masa remaja pertengahan (15-18 tahun), masa ini ditandai dengan berkembangnya kemampuan berpikir yang baru. Teman sebaya masih memiliki peran yang penting, namun individu sudah lebih mampu mengarahkan diri sendiri. Pada masa ini remaja mulai mengembangkan kematangan tingkah laku, belajar mengendalikan impulsivitas, dan membuat keputusan-keputusan awal yang berkaitan dengan tujuan vokasional yang ingin dicapai. Selain itu penerimaan dari lawan jenis menjadi penting bagi individu.
- c. Masa remaja akhir (19-22 tahun), masa ini ditandai oleh persiapan akhir untuk memasuki peran-peran orang dewasa. Selama periode ini remaja berusaha memantapkan tujuan vokasional dan mengembangkan

⁴⁷M. Jalaluddin Mahfudz, *Psikologi Anak dan Remaja Muslim*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2001), hal. 80.

⁴⁸Hendriati Agustiani, *Psikologi Perkembangan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2006), hal. 28-29.

sense of personal identity. Keinginan yang kuat untuk menjadi matang dan diterima dalam kelompok teman sebaya dan orang dewasa.

Masa remaja adalah masa datangnya pubertas (11-14), masa transisi dari kanak-kanak ke dewasa. Masa ini hampir selalu merupakan masa-masa sulit bagi remaja maupun orang tuanya, yaitu:⁴⁹

- a. Remaja mulai menyampaikan kebebasan dan haknya untuk mengemukakan pendapatnya sendiri. Tidak terhindarkan, ini dapat menciptakan ketenangan dan perselisihan, dan dapat menjauhkan ia dari keluarganya.
- b. Remaja lebih mudah dipengaruhi teman-temannya daripada ketika masih lebih muda. Ini berarti pengaruh orang tua pun melemah. Anak remaja berperilaku dan mempunyai kesenangannya yang berbeda, bahkan bertentangan dengan perilaku dan kesenangan keluarga. Contoh umumnya, yaitu mode pakaian, potongan rambut, dan lain-lain.
- c. Remaja mengalami perubahan fisik yang luar biasa, baik pertumbuhan maupun seksualitasnya. Perasaan seksual yang mulai muncul dapat menakutkan, membingungkan dan menjadi sumber perasaan salah dan frustrasi.
- d. Remaja sering menjadi terlalu percaya diri dan ini bersama-sama dengan emosinya yang biasanya meningkat, mengakibatkan ia sukar menerima nasihat orang tua.

⁴⁹Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, Cetakan ke-4, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 225-226.

3. Problematika Pada Remaja

Problematika remaja dalam studi masalah sosial dapat dikategorikan ke dalam perilaku menyimpang. Dalam perspektif perilaku menyimpang masalah sosial terjadi karena terdapat penyimpangan perilaku dari berbagai aturan-aturan sosial ataupun dari nilai dan norma social yang berlaku yang dimungkinkan tidak adanya ketegasan atau norma yang mengikat. Perilaku menyimpang dapat dianggap sebagai sumber masalah karena dapat membahayakan tegaknya sistem sosial.

Untuk mengetahui latar belakang perilaku menyimpang perlu membedakan adanya perilaku menyimpang yang tidak disengaja dan yang disengaja, diantaranya karena kurang memahami aturanaturan yang ada. Sedangkan perilaku yang menyimpang yang disengaja, bukan karena si pelaku tidak mengetahui aturan. Hal yang relevan untuk memahami bentuk perilaku tersebut, adalah mengapa seseorang melakukan penyimpangan, sedangkan ia tahu apa yang dilakukan melanggar aturan. Problematika remaja saat ini sudah melebihi batas yang sewajarnya. Banyak anak dibawah umur yang sudah mengenal rokok, narkoba, freesex dan terlibat banyak tindakan kriminal lainnya seperti halnya meyalahgunaan obat terlarang. Hal tersebut bisa terjadi karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhi remaja di antaranya sebagai berikut:⁵⁰

- a. Kurangnya kasih sayang orang tua.
- b. Kurangnya pengawasan dari orang tua.

⁵⁰Eny Kusumawati, "Problematika Remaja Dan Faktor Yang Mempengaruhi", *Jurnal Prosiding SNBK (Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling,)* Vol. 1 No.1 (Mei 2017), hal. 89-90.

- c. Pergaulan dengan teman yang tidak sebaya.
- d. Peran dari perkembangan iptek yang berdampak negatif.
- e. Tidak adanya bimbingan kepribadian dari sekolah.
- f. Dasar-dasar agama yang kurang.
- g. Tidak adanya media penyalur bakat dan hobinya.
- h. Kebebasan yang berlebihan serta masalah yang terpendam.

Selain dari faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya problematika pada remaja di atas, juga terdapat berbagai konflik yang dialami oleh remaja, yaitu:⁵¹

- a. Konflik antara kebutuhan untuk mengendalikan diri dan kebutuhan untuk bebas dan merdeka.
- b. Konflik antara kebutuhan akan kebebasan dan ketergantungan kepada orang tua.
- c. Konflik antara kebutuhan seks dan agama serta nilai sosial.
- d. Konflik antara prinsip dan nilai-nilai yang di pelajari oleh remaja ketika ia kecil dahulu dengan prinsip nilai yang dilakukan oleh orang dewasa di lingkungannya dalam kehidupan sehari-hari.
- e. Konflik menghadapi masa depan.

⁵¹Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, Cetakan ke-4,(Jakarta: Kencana, 2015), hal. 241-242.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penyimpangan Pada Remaja

Kelalaian orang tua dalam mendidik (memberikan ajaran dan bimbingan tentang nilai-nilai agama), yaitu:⁵²

- a. Pergaulan negatif (teman bergaul yang siap dan perilakunya kurang memperhatikan nilai-nilai moral).
- b. Beredarnya film-film atau bacaan-bacaan porno.
- c. Kurang dapat memanfaatkan waktu luang.
- d. Kehidupan moralitas masyarakat yang bobrok.
- e. Hidup menganggur.
- f. Kehidupan ekonomi keluarga yang morat-marit (miskin/fakir).
- g. Diperjualbelikannya minuman keras/obat-obatan terlarang secara bebas.
- h. Penjualan alat-alat kontrasepsi yang kurang terkontrol.
- i. Perceraian orang tua.
- j. Perselisihan atau konflik orang tua (antara anggota keluarga).
- k. Sikap perlakuan orang tua yang buruk terhadap anak.

5. Ciri-ciri Masa Remaja

Masa remaja adalah suatu masa perubahan. Pada masa remaja terjadi perubahan yang cepat baik secara fisik, maupun psikologis, ada beberapa perubahan yang terjadi selama masa remaja:⁵³

⁵²Sarlito W. Sarwono, *Psikologi Remaja*, Cetakan ke-18, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal. 32-33.

⁵³Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan*, Cetakan ke-4, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 235-236.

- a. Peningkatan emosional yang terjadi secara cepat pada masa remaja awal yang dikenal sebagai masa *storm dan stress*. Peningkatan akan emosional ini merupakan hasil dari perubahan fisik terutama hormon yang terjadi pada masa remaja. Dari segi kondisi sosial, peningkatan emosi ini merupakan tanda bahwa remaja beraa dalam kondisi baru yang berbeda dari masa sebelumnya. Pada masa ini banyak tuntutan dan tekanan yang ditunjukkan pada remaja, misalnya ereka diharapkan untuk tidak lagi bertingkah seperti anak-anak, mereka harus lebih mandiri, dan bertanggung jawab.
- b. Perubahan yang cepat secara fisik yang juga disertai kematangan seksual. Terkadang perubahan ini membuat remaja merasatidak yakin akan diri dan kemampuan mereka sendiri. Perubahan fisik yang terjadi secara cepat, baik perubahan internal seperti sistem sirkulasi, pencernaan dan sistem respirasi maupun perubahan eksternal seperti tinggi badan, berat badan, dan proporsi tubuh sangat berpengaruh terhadap konsep diri remaja.
- c. Perubahan dalam hal yang menarik bagi dirinya dan hubungan dengan orang lain. Selama masa remaja banyak hal-hal yang menarik bagi dirinya dibawa dari masa kanak-kanak digantikan dengan hal menarik yang baru dan lebih matang. Hal ini juga dikarenakan adanya tanggung jawab yang lebih besar pada masa remaja, ,aka remaja diharapkan untuk dapat mengarahkan ketertarikan mereka ke hal-hal yang lebih penting.

- d. Perubahan nilai, dimana apa yang mereka anggap penting pada masa kanak-kanak menjadi kurang penting karena telah mendekati dewasa.
- e. Kebanyakan remaja bersikap ambivalen dalam menghadapi perubahan yang terjadi. Disatu sisi mereka menginginkan kebebasan, tetapi disisi lain mereka takut kan tanggung jawab yang menyertai kebebasan ini serta meragukan kemampuan mereka sendiri untuk memikul tanggung jawab ini.

6. Perubahan Sosial

Salah satu tugas perkembangan masa remaja yang tersulit adalah yang berhubungan dengan penyesuaian sosial, yaitu:⁵⁴

- a. Kuatnya pengaruh kelompok sebaya

Karena remaja lebih banyak berada diluar rumah bersama dengan teman-teman sebaya sebagai kelompok, maka dapatlah dimengerti bahwa pengaruh teman sebaya pada sikap, pembicaraan, minat, penampilan dan perilaku lebih besar daripada pengaruh keluarga.

- b. Perubahan dalam perilaku sosial

Dalam waktu yang singkat remaja mengadakan perubahan radikal, yaitu dari tidak menyukai lawan jenis sebagai teman menjadi lebih menyukai teman dari lawan jenisnya. Kemudian dengan meluasnya kesempatan untuk melibatkan diri dalam berbagai kegiatan sosial, maka wawasan sosial semakin membaik dan sekarang remaja dapat menilai teman-temannya dengan lebih baik sehingga

⁵⁴Elizabeth B. Hurlock, *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta: Erlangga, 1980), hal. 213-216.

penyesuaian diri dalam situasi sosial bertambah baik dan pertenggaran menjadi berkurang.

c. Pengelompokan sosial baru

Geng pada masa kanak-kanak berangsur-angsur bubar pada masa puber dan awal masa remaja ketika minat individu beralih dari kegiatan bermain yang melelahkan menjadi minat pada kegiatan sosial yang lebih formal dan kurang melelahkan. Maka terjadi pengelompokan sosial baru.

d. Nilai baru dalam memilih teman

Remaja menginginkan teman yang mempunyai minat dan nilai-nilai yang sama, yang dapat mengerti dan membuatnya merasa aman, dan yang kepadanya ia dapat mempercayakan masalah-masalah dan membahas hal-hal yang tidak dapat dibicarakan dengan orang tua maupun guru.

e. Nilai baru dalam penerimaan sosial

Remaja mempunyai nilai baru dalam menerima atau tidak menerima anggota berbagai kelompok sebaya, seperti kelompok besar atau geng. Nilai ini terutama didasarkan pada nilai kelompok sebaya yang digunakan untuk menilai anggota-anggota kelompok. Remaja segera mengerti bahwa ia dinilai dengan standar yang sama dengan yang digunakan untuk menilai orang lain.

f. Nilai baru dalam memilih pemimpin

Karena remaja merasa bahwa pemimpin kelompok sebaya mewakili dalam masyarakat, mereka menginginkan pemimpin yang berkemampuan tinggi yang akan dikagumi dan dihormati oleh orang lain dan demikian akan menguntungkan mereka.

D. Anak Jalanan

1. Pengertian Anak Jalanan

Menurut Departemen Sosial RI anak jalanan adalah anak yang menghabiskan sebagian besar waktunya untuk melakukan kegiatan hidup sehari-hari di jalanan, baik untuk mencari nafkah atau berkeliaran di jalanan dan tempat-tempat umum lainnya. Anak jalanan mempunyai ciri-ciri berusia antara 6 sampai dengan 18 tahun, melakukan kegiatan atau berkeliaran di jalanan, penampilannya kebanyakan kusam dan pakaian tidak terurus.

Menurut UNICEF, anak jalanan yaitu berusia sekitar di bawah 18 tahun dan bertempat tinggal di wilayah kosong yang tidak memadai, serta biasanya tidak ada pengawasan.

Anak jalanan menurut PBB adalah anak yang menghabiskan sebagian besar waktunya di jalanan untuk bekerja, bermain atau beraktivitas lain. Anak jalanan tinggal di jalanan karena dicampakkan atau tercampakkan dari keluarga yang tidak mampu menanggung beban karena kemiskinan dan kehancuran keluarganya.⁵⁵

⁵⁵Abu Huraerah, *Kekerasan Terhadap Anak*, (Bandung: Nuansa, 2006), hal. 80.

Umumnya anak jalanan bekerja sebagai pengasong, pemulung, tukang semir, pelacur anak dan pengais sampah. Tidak jarang menghadapi resiko kecelakaan lalu lintas, pemerasan, perkelahian, dan kekerasan lain. Anak jalanan lebih mudah tertular kebiasaan tidak sehat dari kultur jalanan, khususnya seks bebas dan penyalahgunaan obat. Anak jalanan merupakan anak yang sebagian besar menghabiskan waktunya untuk mencari nafkah atau berkeliaran di jalanan atau tempat-tempat umum lainnya.⁵⁶ Menurut Sandyawan yang dikutip oleh Tata Sudrajat dalam buku *anak jalanan dan masalah sehari-hari sampai kebijaksanaan*, adalah anak-anak yang berusia maksimal 16 tahun, telah bekerja dan menghabiskan waktunya di jalanan.⁵⁷

Secara psikologis mereka adalah anak-anak yang pada taraf tertentu belum mempunyai bentukan mental emosional yang kokoh, sementara pada saat yang sama mereka harus bergelut dengan dunia jalanan yang keras dan cenderung berpengaruh bagi perkembangan dan pembentukan kepribadiannya. Aspek psikologis ini berdampak kuat pada aspek sosial. Penampilan anak jalanan yang kumuh, melahirkan pencitraan negatif oleh sebagian besar masyarakat terhadap anak jalanan yang diidentikan dengan pembuat onar, anak-anak kumuh, suka mencuri, dan sampah masyarakat yang harus diasingkan.⁵⁸

⁵⁶Departemen Sosial RI, Petunjuk Teknis Pelayanan Sosial Anak Jalanan, (Jakarta: Departemen Sosial Republik Indonesia, 2005), hal. 20.

⁵⁷Tata Sudrajat, *Anak Jalanan dan Masalah Sehari-hari Sampai Kebijakan*, (Bandung: Yayasan Akatiga, 1996), hal. 151-152.

⁵⁸Tata Sudrajat, *Anak Jalanan dan Masalah Sehari-hari Sampai Kebijakan*, (Bandung: Yayasan Akatiga, 1996), hal. 154.

2. Karakteristik Anak Jalanan

Berdasarkan intensitasnya di jalanan, anak jalanan dapat dikelompokkan menjadi tiga karakteristik utama yaitu:⁵⁹

a. *Children of the street*

Anak yang hidup/tinggal di jalanan dan tidak ada hubungan dengan keluarganya. Kelompok ini biasanya tinggal di terminal, stasiun kereta api, emperan toko dan kolong jembatan.

b. *Children on the street*

Anak yang bekerja di jalanan. Umumnya mereka adalah anak putus sekolah, masih ada hubungannya dengan keluarga namun tidak teratur yakni mereka pulang ke rumahnya secara periodik.

c. *Vulnerable children to be street children*

Anak yang rentan menjadi anak jalanan. Umumnya mereka masih sekolah dan putus sekolah, dan masih ada hubungan teratur (tinggal) dengan orang tuanya. Jenis pekerjaan anak jalanan dikelompokkan menjadi empat kategori, yaitu:⁶⁰

- 1) Usaha dagang yang terdiri atas pedagang asongan, penjual koran, majalah, serta menjual sapu atau lap kaca mobil.
- 2) Usaha di bidang jasa yang terdiri atas pembersih bus, pengelap kaca mobil, pengatur lalu lintas, kuli angkut pasar, ojek payung, tukang semir sepatu dan kenek.

⁵⁹Surbakti dkk, Eds, *Prosiding Loka karya Persiapan Survei Anak Rawan. Studi Rintisan Di Kota Bandung*, (Jakarta: Kerja Sama BPS Dan UNICEF. 1997), hal. 33.

⁶⁰Surbakti dkk, Eds, *Prosiding Loka karya Persiapan Survei Anak Rawan. Studi Rintisan Di Kota Bandung*, (Jakarta: Kerja Sama BPS Dan UNICEF. 1997), hal. 34.

- 3) Pengamen. Dalam hal ini menyanyikan lagu dengan berbagai macam alat musik seperti gitar, kecrekan, suling bambu, gendang, radio karaoke dan lain-lain.
- 4) Kerja serabutan yaitu anak jalanan yang tidak mempunyai pekerjaan tetap, dapat berubah-ubah sesuai dengan keinginan mereka.

Menurut penelitian Departemen Sosial dan UNDP di Jakarta dan Surabaya anak jalanan di kelompokkan dalam empat kategori:⁶¹

a. Anak jalanan yang hidup di jalanan

Anak ini merupakan anak yang kesehariannya dihabiskan dijalanan bahkan anak dalam kategori ini tidak mempunyai tempat tinggal untuk dijadikan tempat pulang dan istirahat sehingga mereka tidur dan istirahat di semua tempat yang menurut mereka layak.

Anak dalam kategori ini mempunyai beberapa kriteria antara lain adalah: ⁶²

1. Putus hubungan atau lama tidak bertemu dengan orang tuanya.
2. 8-10 jam berada di jalanan untuk “bekerja” (mengamen, mengemis, memulung), dan sisanya menggelandang/tidur.
3. Tidak lagi sekolah.
4. Rata-rata di bawah umur 14 tahun.

⁶¹BKSN, *Anak Jalanan Di Indonesia: permasalahan Dan Penanganannya*. (Jakarta: Badan Kesejahteraan Sosial Nasional, 2000), hal. 2.

⁶²BKSN, *Anak Jalanan Di Indonesia: permasalahan Dan Penanganannya*. (Jakarta: Badan Kesejahteraan Sosial Nasional, 2000), hal. 2-3.

b. Anak jalanan yang bekerja di jalanan

Anak ini adalah anak yang kesehariannya berada di jalanan untuk mencari nafkah demi bertahan hidup akan tetapi anak ini bisa dikatakan lebih kreatif dari kategori yang pertama karena anak ini cenderung lebih mandiri.

Anak dalam kategori ini juga mempunyai beberapa kriteria antara lain sebagai berikut:⁶³

1. Berhubungan tidak teratur dengan orang tuanya.
2. 8-16 jam berada di jalanan.
3. Mengontrak kamar mandi sendiri, bersama teman, ikut orang tua / saudara, umumnya di daerah kumuh.
4. Tidak lagi sekolah.
5. Pekerjaan: penjual Koran, pedagang asongan, pencuci bus, pemulung, penyemir sepatu dll.
6. Rata-rata berusia di bawah 16 tahun.

c. Anak yang Rentan Menjadi Anak Jalanan

Anak ini adalah anak yang sering bergaul dengan temannya yang hidup di jalanan sehingga anak ini rentan untuk hidup di jalanan juga.

Anak dalam kategori ini kriterianya adalah sebagai berikut:⁶⁴

1. Bertemu teratur setiap hari/tinggal dan tidur dengan keluarganya.

⁶³BKSN, *Anak Jalanan Di Indonesia: permasalahan Dan Penanganannya*. (Jakarta: Badan Kesejahteraan Sosial Nasional, 2000), hal. 3.

⁶⁴BKSN, *Anak Jalanan Di Indonesia: permasalahan Dan Penanganannya*. (Jakarta: Badan Kesejahteraan Sosial Nasional, 2000), hal. 4.

2. 4-5 jam kerja di jalanan.
 3. Masih bersekolah.
 4. Pekerjaan: penjual Koran, penyemir, pengamen, dll.
 5. Usia rata-rata di bawah 14 tahun.
- d. Anak Jalanan Berusia Di Atas 16 Tahun

Anak jalanan ini adalah anak yang sudah beranjak dewasa yang kebanyakan mereka sudah menemukan jati dirinya apakah itu positif atau negatif dan criteria anak ini antara lain sebagai berikut:⁶⁵

1. Tidak lagi berhubungan/berhubungan tidak teratur dengan orang tuanya.
2. 8-24 jam berada di jalanan dan tidur di jalan atau rumah orang tua.
3. Sudah tamat SD atau SLTP, namun tidak bersekolah lagi.
4. Pekerjaan: calo, pencuci bus, menyemir dll.

E. Orang Tua

1. Pengertian Orang Tua

Orang tua merupakan orang pertama yang dikenal anak. Orang tua adalah komponen keluarga yang terdiri dari ayah dan ibu, dan merupakan hasil dari sebuah ikatan perkawinan yang sah yang dapat membentuk sebuah keluarga. Orang tua memiliki tanggung jawab untuk mendidik, mengasuh dan membimbing anak-anaknya untuk mencapai tahapan tertentu yang menghantarkan anak untuk siap dalam kehidupan

⁶⁵BKSN, *Anak Jalanan Di Indonesia: permasalahan Dan Penanganannya*. (Jakarta: Badan Kesejahteraan Sosial Nasional, 2000), hal. 4.

bermasyarakat. Orang tua yang di maksud dalam pengertian tersebut adalah orang tua kandung (biologis).⁶⁶

Melalui orang tualah anak mendapatkan kesan-kesan pertama tentang dunia luar. Orang tua merupakan orang pertama yang membimbing tingkah laku. Terhadap tingkah laku anak mereka bereaksi dengan menerima, menyetujui, membenarkan, menolak, atau melarang dan sebagainya. Dengan pemberian nilai terhadap tingkah lakunya ini terbentuklah dalam diri anak norma-norma tentang apa yang baik dan buruk, apa yang boleh atau tidak boleh. Dengan demikian terbentuklah hati nurani anak yang mengarahkan tingkah laku selanjutnya.⁶⁷

Untuk dapat mendidik dan membina anak agar bisa tumbuh menjadi anak yang baik, maka orang tua harus bisa menjalankan peranan tersebut, meskipun dalam menjalankan peranannya sebagai orang tua yang baik, tidaklah mudah, akan tetapi secara teoritis telah banyak digambarkan bagaimana seorang ayah dan ibu yang baik.⁶⁸

2. Tugas dan Tanggungjawab Orang Tua Terhadap Anak

Tugas sebagai orang tua merupakan suatu tugas yang luhur dan berat. Sebab ia tidak sekedar bertugas menyelamatkan nasib anak-anaknya dari bencana hidup di dunia. Namun jauh dari itu ia bisa memikul amanat untuk menyelamatkan mereka dari siksa neraka di

⁶⁶H Hendi dan Rahmadani Wahyu Suhendi, *Pengantar Studi Sosiolog Keluarga*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2000), hal. 41.

⁶⁷Mardiyah, "Peran Orang Tua Dalam Pendidikan Agama Terhadap Pembentukan Kepribadian Anak" *Jurnal Kependidikan*, Vol. III No. 2 (November 2015), hal. 112.

⁶⁸Mardiyah, "Peran Orang Tua Dalam Pendidikan Agama Terhadap Pembentukan Kepribadian Anak" *Jurnal Kependidikan*, Vol. III No. 2 (November 2015), hal. 113.

akherat di mana anak merupakan amanat Tuhan bagi kedua orang tuanya.⁶⁹

Dalam melaksanakan amanat tersebut, orang tua dan masyarakat harus senantiasa menyesuaikan diri dengan tahapan pertumbuhan dan perkembangan anak sesuai dengan usianya baik jasmani, kecerdasan, rohani dan sosial, sehingga dengan tahapan tersebut akan tumbuh kesadaran anak dan kewajiban-kewajibannya yaitu kepada diri sendiri, orang tua, masyarakat dan Allah.⁷⁰

Menurut Zuhairini, tugas orang tua terhadap anak adalah sebagai berikut:⁷¹

- a. Mengajarkan ilmu pengetahuan agama Islam
- b. Menanamkan keimanan dalam jiwa anak
- c. Mendidik anak agar taat menjalankan agama
- d. Mendidik anak agar berbudi pekerti yang mulia.

Oleh karena itu manusia lahir di dunia sebagai bayi yang belum dapat menolong dirinya, maka orang tua mempunyai tanggung jawab untuk mendidik anaknya dengan sebaik-baiknya. Jika tidak, ia mengelakkan tugasnya terhadap Tuhan Yang Maha Esa, yang menitipkan anak yang dilahirkan dikalangan orang tuanya, yaitu tugas untuk mendidik

⁶⁹Mardiyah, "Peran Orang Tua Dalam Pendidikan Agama Terhadap Pembentukan Kepribadian Anak" *Jurnal Kependidikan, Vol. III No. 2 (November 2015)*, hal. 113.

⁷⁰Mardiyah, "Peran Orang Tua Dalam Pendidikan Agama Terhadap Pembentukan Kepribadian Anak" *Jurnal Kependidikan, Vol. III No. 2 (November 2015)*, hal. 113.

⁷¹Mardiyah, "Peran Orang Tua Dalam Pendidikan Agama Terhadap Pembentukan Kepribadian Anak" *Jurnal Kependidikan, Vol. III No. 2 (November 2015)*, hal. 113.

anaknya. Orang tua mengelakan tugas berarti juga mengelakkan tanggung jawab.⁷²

⁷²Mardiyah, "Peran Orang Tua Dalam Pendidikan Agama Terhadap Pembentukan Kepribadian Anak", *Jurnal Kependidikan*, Vol. III No. 2 (November 2015), hal. 114.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *Field research* yaitu penelitian mendalam mencakup tahapan pelaksanaan layanan mediasi dilihat dari 6 tahapan, yaitu perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, analisis hasil evaluasi, tindak lanjut, dan laporan, serta responden pada penelitian ini adalah anak jalanan dari usia 11 sampai 17 tahun, dengan tujuan untuk mempelajari secara mendalam tentang latar belakang keadaan sekarang.⁷³

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Ade Irma Khairani dan Wan Rajib Azhari Manurung dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif*, penelitian kualitatif adalah salah satu jenis penelitian yang proses penelitiannya menghasilkan data deskriptif dari sesuatu yang diteliti.⁷⁴ Peneliti dalam penelitian kualitatif mencoba mengerti makna suatu kejadian atau peristiwa dengan mencoba berinteraksi dengan orang-orang dalam situasi/fenomena tersebut.⁷⁵ Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu

⁷³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2001), hal. 19.

⁷⁴ Ade Irma Khairani dan Wan Rajib Azhari Manurung, *Metodologi Penelitian Kualitatif case study*, (Jakarta Timur: CV. Trans Info Media, 2019), hal. 1.

⁷⁵ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Cetakan Ke-4, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 328.

objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.⁷⁶

Jadi, dalam hal ini penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui dan mendalami lebih jauh tentang bagaimana tahapan pelaksanaan layanan mediasi bagi remaja jalanan dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu secara langsung yang terjadi dilapangan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan mulai dari bulan Agustus 2019 sampai dengan selesai. Lokasi penelitian dilakukan di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu. Pengambilan lokasi penelitian di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un ini, karena di Provinsi Bengkulu terdapat banyak anak jalanan dan hanya ada satu Rumah Singgah, yaitu Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un.⁷⁷ Didalam Rumah Singgah Al-Ma'un ini memiliki tujuan utama yaitu menghilangkan anak jalanan dari jalanan dan di Rumah Singgah ini juga membantu anak dan orang tua untuk kembali menjadi keluarga yang harmonis.

C. Informan Penelitian

Informan merupakan orang yang akan dimintai keterangan mengenai objek penelitian dan mengetahui serta memahami masalah yang

⁷⁶Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kuantitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Cetakan Ke-3, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), hal.186.

⁷⁷Eka Putra, *Ketua Koordinator di Rumah Singgah Al-Maun*, Wawancara pada tanggal 15 Maret 2019.

diteliti. Informan yang dipilih adalah orang dirasa mampu untuk memberikan informasi, berkaitan dengan objek penelitian dan diperkirakan akan memperlancar proses penelitian.

Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. *Purpose sampling* merupakan metode atau cara pengambilan sampel berdasarkan pada ciri-ciri yang dimiliki seseorang atau individu tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan.⁷⁸

Dalam penelitian ini informan yang dijadikan sebagai informan, yaitu pembina sekaligus pengurus di Lembaga Rumah Singgah Al-M'aun Provinsi Bengkulu, remaja jalanan di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu dan orang tua dari remaja jalanan di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu. Informan penelitian ini memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Bagi Pengurus di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un
 - a. Tahu permasalahan yang dialami oleh remaja jalanan dan orang tuanya.
 - b. Mampu dalam melakukan layanan mediasi.
 - c. Pernah melakukan layanan mediasi terhadap remaja jalanan dan orang tuanya.
2. Bagi Remaja
 - a. Remaja yang berusia 11 sampai 17 tahun.
 - b. Remaja yang memiliki masalah hubungan dengan orang tua.

⁷⁸Lexy Mollong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), hal. 135.

- c. Remaja yang telah lama bergabung di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un, minimal selama 6 bulan.
 - d. Remaja yang aktif dalam mengikuti kegiatan di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un.
 - e. Remaja yang sudah pernah atau yang akan melakukan layanan mediasi.
3. Bagi Orang Tua
- a. Orang tua yang memiliki masalah hubungan dengan anaknya.
 - b. Orang tua yang pernah atau yang akan melakukan layanan mediasi.
 - c. Orang tua yang aktif dalam melakukan layanan mediasi.

D. Sumber Data

Data penelitian yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa informasi yang diperoleh dari sumber-sumber sebagai berikut:⁷⁹

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian melalui observasi dan wawancara dengan mengamati dan bertanya langsung kepada pengurus Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu, anak jalanan (usia remaja) di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu, dan orang tua dari remaja jalanan di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

⁷⁹Lexy J. Molleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hal. 157.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengumpulan data yang bersifat studi dokumentasi (analisis dokumentasi), data ini merupakan data pelengkap dalam suatu penelitian. Data sekunder yang dimaksud berupa dokumentasi yang dalam penelitian ini adalah berupa foto, buku-buku yang berkaitan dengan judul, jurnal ilmiah yang memuat data mengenai judul penelitian, surat kabar, serta sumber lainnya yang bisa dijadikan sebagai sumber yang sah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data. Adapun tekniknya yaitu sebagai berikut:

1. Pengamatan (Observasi)

Observasi dalam penelitian adalah pengamatan sistematis dan terencana yang diamati untuk perolehan data yang akurat dalam proses observasi. Secara sederhana pengamatan merupakan proses dimana peneliti atau pengamat melihat langsung situasi penelitian.⁸⁰ Dalam penelitian ini kegiatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti adalah terjun langsung ke lapangan atau lokasi tempat penelitian, untuk melihat secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh pihak Rumah Singgah, anak jalanan (usia reamaja) dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

⁸⁰Alwasilah, *Kualitatif*, (Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya dan Pusat Studi Sunda, 2003), hal. 211.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.⁸¹

Wawancara dilakukan dengan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.⁸² Agar wawancara efektif maka langkah-langkah yang harus diperhatikan, menetapkan waktu kepada siapa wawancara itu akan dilakukan, menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi pembicaraan mengawali atau membuka alur wawancara, mengkonfirmasi hasil wawancara dan mengakhirinya, kemudian menulis hasil wawancara kedalam catatan lapangan, terakhir mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang diperoleh.⁸³

Wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancarannya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan yang akan diajukan.⁸⁴ dimana peneliti akan membuat pedoman wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya. Pedoman wawancara ini berisi tentang uraian penelitian yang dituangkan dalam bentuk daftar pertanyaan

⁸¹Ade Irma Khairani dan Wan Rajib Azhari Manurung, *Metodologi Penelitian Kualitatif case study*, (Jakarta Timur: CV. Trans Info Media, 2019), hal. 39.

⁸²A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Cetakan Ke-4, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 372.

⁸³Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: 2014), hal. 69.

⁸⁴Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Ke-10, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), hal. 156.

agar proses wawancara dapat berjalan dengan baik. Sebelum wawancara dilakukan peneliti terlebih dahulu menyiapkan pedoman tertulis tentang apa yang hendak ditanyakan kepada responden nantinya. Dalam hal ini penulis mewawancarai pembina atau pengurus di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un, anak jalanan (usia remaja) dan orang tua dari remaja jalanan di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi melalui fakta yang tersimpan dalam bentuk data sekunder, misalnya rekam medic, laporan bulanan, laporan tahunan, catatan pasien, surat keterangan, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya.⁸⁵

F. Teknik Analisis Data

Melakukan analisis berarti melakukann kajian untuk memahami struktur suatu fenomena-fenomena yang berlaku di lapangan.⁸⁶ Menurut Sugiono yang dikutip oleh Iskandar dalam buku *Metodelogi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, analisis data kualitatif dalam proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan (observasi), wawancara, catatan lapangan, dan studi dokumentasi mengorganisasikan data ke sintesis menyusun kepada pola, memilih mana

⁸⁵Ade Irma Khairani dan Wan Rajib Azhari Manurung, *Metodologi Penelitian Kualitatif case study*, (Jakarta Timur: CV. Trans Info Media, 2019), hal. 46.

⁸⁶Iskandar, *Metodelogi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2012), hal. 220.

yang penting dan mana yang dipelajari dan membutuhkan kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain.⁸⁷

Dalam penelitian kualitatif ini analisis penelitian dilakukan berdasarkan model analisis Miles dan Huberman yang dapat dilakukan melalui langkah-langkah sebagai berikut:⁸⁸

1. Pengumpulan data, proses pengumpulan data penelitian. Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data terlebih dahulu yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara yang telah dilakukan dan dari dokumentasi yang telah ada sebelumnya.
2. Reduksi data, proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis.
3. Penyajian data, data yang telah diperoleh disajikan dalam bentuk daftar kategori setiap data yang akan didapat dengan bentuk naratif.
4. Penarikan kesimpulan, proses lanjutan dari reduksi data dan penyajian data, data yang disimpulkan berpeluang untuk menerima masukan. Penarikan kesimpulan sementara masih dapat diuji dengan data di lapangan.

G. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Triangulasi dengan sumber berarti

⁸⁷Iskandar, *Metodelogi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*, (Jakarta: Gaung Persada Press, 2012), hal. 220.

⁸⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 222.

membandingkan dengan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini menurut Moleong dapat dicapai dengan jalan:⁸⁹

1. Membandingkan data hasil pengamatan dan data hasil wawancara.
2. Membandingkan yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang-orang dengan situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

⁸⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), hal. 178.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tempat Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un

Sejarah berdirinya Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un, sebelum didirikannya Rumah Singgah Al-Ma'un awal mulanya berawal dari adanya kegiatan jumat barokah atau jumat berbagi, yaitu dimana setiap hari jumat mengadakan kegiatan berbagi rezeki dalam bentuk makanan. Target dari kegiatan jumat barokah ini adalah orang-orang yang berada dipinggir jalan, seperti anak jalanan, tukang parkir, dan lainnya.⁹⁰

Kemudian pada tanggal 30 januari 2016 mulai membentuk rumah singgah, yaitu Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un. Rumah Singgah Al-Ma'un di launching oleh Ketua Pemimpin Wilayah Muhammadiyah (PWM), didirikan melalui akta notaris pendidikan yayasan pada tahun 2016, lalu diresmikan pada saat acara puncak milad ke 105 Muhammadiyah di Bengkulu. Pada kesempatan itu juga. Dihadiri undangan yang terdiri dari Pimpinan Wilayah Muhammadiyah (PWM), dan partisipan Muhammadiyah memberikan sumbangan untuk anak jalanan, total dana yang terkumpul langsung oleh rektor UMB ini senilai 3,9 juta rupiah. Hasil sumbangan digunakan untuk meningkatkan taraf pendidikan dan keterampilan anak jalanan pada tahun 2016. Legalitas

⁹⁰ Profil Rumah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

lembaga ini di bawah naungan Lembaga Dakwah Khusus (LDK) Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Bengkulu dan telah terdaftar sebagai Lembaga Kesejahteraan Anak Sosial Anak (LKSA) di lingkungan Kementerian Sosial RI.⁹¹

Rumah Singgah Al-Ma'un menempati rumah milik UMB yang berada di Belakang UMB Kampus III Jl. S. Parman No. 25 RT.13, Kel. Padang Jati, Kota Bengkulu.⁹²

2. Tujuan Lembaga Rumah Singgah Al-ma'un

Suatu lembaga/ organisasi yang didirikan pasti memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapainya. Adapun tujuan dari Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un, yaitu:

- a. Memberikan tempat tinggal yang layak bagi anak terlantar.
- b. Membantu anak jalanan yang secara ekonomi berada dalam garis kemiskinan.
- c. Memberikan dukungan psikososial bagi penghuni rumah singgah yang sedang merasakan kecemasan, kesendirian, ketidakberdayaan, dan keputusasaan menghadapi sulitnya hidup.
- d. Kegiatan bersama penghuni rumah singgah yang bersifat rekreatif dan relaxing untuk membangkitkan optimisme, semangat.
- e. Menuju generasi Indonesia yang berkualitas.

⁹¹Profil Rumah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

⁹² Profil Rumah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

3. Visi dan Misi

Visi dan misi yang terdapat di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un yaitu sebagai berikut:

Visidari Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu adalah:⁹³

Meningkatkan taraf hidup serta kesejahteraan sosial masyarakat fakir miskin, terutama anak yatim, anak jalanan/terlantar, serta anak kurang mampu menjadi anak bangsa yang konstruktif dan bermartabat sejalan dengan potensi yang dimilikinya untuk mewujudkan masa depan bangsa yang lebih berkualitas.

Misi dari Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu, yaitu:⁹⁴

- 1) Akses kebutuhan dasar anak
- 2) Menggali serta memberdayakan potensi
- 3) Penguatan tanggung jawab pengasuhan keluarga
- 4) Mengembangkan peran serta masyarakat dan pihak-pihak terkait.

4. Program Kerja Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un

Adapun program kerja yang terdapat di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un yaitu sebagai berikut:⁹⁵

- a. Akses pemenuhan identitas anak
- b. Akses pendidikan dasar dan karakter anak
- c. Akses pelayanan kesehatan
- d. Pelatihan keterampilan

⁹³ Profil Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

⁹⁴ Profil Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

⁹⁵ Profil Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

- e. Pengembangan minat dan bakat anak
 - f. Peningkatan Kapasitas Keluarga
 - g. Membangun jejaring dengan pihak terkait.
5. Keadaan Anak-anak Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un
- a. Jumlah Anak Berdasarkan Usia

Berdasarkan Data Profil Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un jumlah anak yang dinaungi oleh Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Anak Berdasarkan Usia Tahun 2018

NO	Umur (Th)	Jumlah	Persentase (%)
1	5-7	2	6.45
2	8-10	8	25.81
3	11-13	8	25.81
4	14-17	13	41.93
Jumlah		31	100

Sumber : Profil Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Tahun 2018

Dari tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa anak yang dinaungi oleh Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un menurut kelompok umur berusia 5 sampai 17 tahun yang berjumlah 31 orang. Anak yang paling sedikit berusia 5-7 tahun berjumlah 2 orang atau 6.45 %. Sedangkan usia anak yang paling banyak terdapat di usia 14-17 tahun berjumlah 13 orang atau 41.93%.

- b. Jumlah Anak Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Data Profil Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un, diketahui tingkat pendidikan anak-anak di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2
Tingkat Pendidikan Anak-anak Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Belum Sekolah	1	3.22
2	SD	10	32.26
3	SMP	9	29.03
4	SMA	2	6.46
5	Putus Sekolah	9	29.03
Jumlah		31	100

Sumber : *Profil Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Tahun 2018*

Dari tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa kondisi tingkat pendidikan formal anak-anak jalanan yang dinaungi oleh Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un masih rendah, karena masih ada anak yang putus sekolah sebanyak 9 orang atau sebesar 29.03%, hal ini disebabkan beberapa faktor seperti kurangnya pengetahuan tentang pentingnya pendidikan dan ekonomi yang kurang mampu.

c. Jumlah Anak Berdasarkan Status Sosial

Berdasarkan Data Profil Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un, diketahui status anak-anak di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.3

Status Sosial Anak Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un

No	Jenis Masalah	Jumlah	Persentase (%)
1	Anak Jalanan	15	48.39
2	Anak Telantar	16	51.61
Jumlah		31	100

Sumber : Profil Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Tahun 2018

Dari tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa anak-anak yang dinaungi oleh Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un berdasarkan status sosial yakni anak jalanan berjumlah 15 orang atau 48.38 % dan anak telantar berjumlah 16 orang atau 51.61%. jadi dapat dikatakan bahwa anak yang dinaungi Rumah Singgah Al-Ma'un merupakan anak jalanan dan anak telantar, dan yang menjadi fokus penelitian adalah anak jalanan yang berusia 11-17 tahun (dalam fase remaja).

6. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Data Profil Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un, Sarana dan Prasarana dari Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un yakni sebagai berikut:

Tabel 4.4
Sarana Prasarana Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (buah)
1	Rumah	1
2	Kamar	3
3	Kamar mandi	1
4	Dapur	1
5	Lemari	1
6	Meja Belajar	4
7	Papan Tulis	3
8	Mesin Jait	1
9	Printer	1
10	Karpet	4
11	Sapu	2
12	Pengepel	2
13	Al-Quran	12
14	Iqra	16
15	Buku belajar, buku cerita, dll.	Tidak diketahui

Sumber : Profil Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Tahun 2018

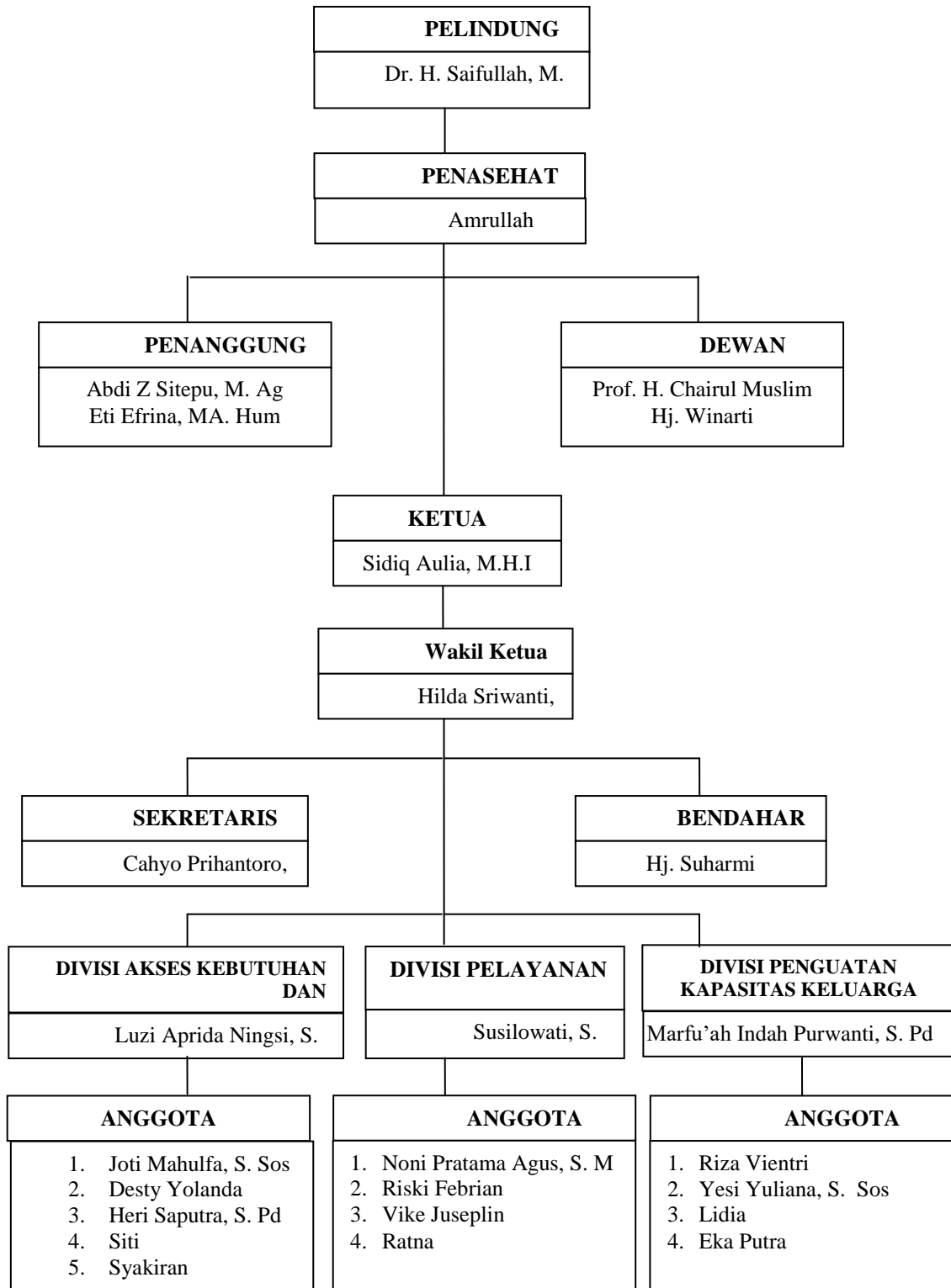
Dari tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa dilokasi penelitian terdapat satu buah rumah dengan 3 kamar tidur, 1 kamar mandi dan satu dapur yang merupakan milik UMB yang ditempati anak-anak untuk belajar dan beberapa sarana prasarana lainnya yang bisa dimanfaatkan oleh anak-anak di Rumah Singgah Al-Ma'un. Rumah tersebut masih dalam tahap perbaikan karena hampir seluruh atap bocor, listrik dan air tidak ada, maka dari itu rumah tersebut belum bisa ditempati untuk menginap melainkan hanya bisa dipakai untuk kegiatan satu minggu sekali itupun sesuai situasi jika hari hujan deras tetap tidak bisa dipakai.

7. Struktur Organisasi Kepengurusan Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un

Dalam suatu lembaga atau organisasi pasti memiliki struktur kepengurusan yang menggambarkan tentang pemegang posisi jabatan-jabatan tertentu. Berdasarkan hasil dokumentasi penulis di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu, diperoleh struktur organisasi sebagai berikut.⁹⁶

⁹⁶ Profil Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

**STRUKTUR ORGANISASI PENGURUS LEMBAGA
RUMAH SINGGAH AL MA'UN**



Gambar 4.1

B. Profil Informan Penelitian

Dalam penelitian ini informan yang dijadikan sebagai informan, yaitu pembina sekaligus pengurus di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu sebagai informan inti, kemudian remaja jalanan di Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu dan orang tua dari remaja jalanan di Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu sebagai informan pendukung. Dengan informan penelitian sebagai berikut:

1. Hilda Sriwanty, S. Sos berusia 38 tahun yang bertempat tinggal di Jl. Seruni 3 Nusa Indah, sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu yang memiliki jabatan sebagai wakil ketua. Banyak hal yang telah beliau lakukan untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami oleh anak jalanan dan banyak pelajaran-pelajaran yang telah beliau berikan.
2. Eka Putra berusia 23 tahun yang bertempat tinggal di Bandaraya, sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu yang memiliki jabatan sebagai ketua divisi pelayanan rumah singgah. Ia telah tahun bergabung di Rumah Singgah Al-Ma'un. Dan ia sekarang sedang menempuh pendidikan S1 di Universitas Bengkulu.
3. Vike Juseplin, S. Kom berusia 23 tahun yang bertempat tinggal di Jl. Wr Supratman Rt. 07 Rw 04, Kel. Surabaya, Kec. Sungai Serut, sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu yang memiliki jabatan sebagai anggota divisi pelayanan rumah

singgah. Ia telah tahun bergabung di Rumah Singgah Al-Ma'un. Dan sekarang ini ia juga menjabat sebagai ketua di organisasi Gen Inklusi.

4. NAA berusia 17 tahun yang bertempat tinggal di Anggut, NAA sebagai anak jalanan yang ada di Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu. Pendidikan terakhir SD. Aktivitas yang biasa ia lakukan adalah aktivitas dijalan, yaitu dengan mengamen dilampu merah. Dan masalah yang sedang dialaminya adalah masalah dengan orang tuanya, karena ia sering tidak pulang kerumah dan sering menghabiskan waktunya dijalan bersama teman-temannya.
5. JL berusia 16 tahun yang bertempat tinggal di Rawa Makmur. JL ini sama dengan NAA yaitu sebagai anak jalanan yang ada di Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu. Pendidikan terakhir SD. Aktivitas yang biasa dilakukannya adalah dijalan yaitu dengan mengamen juga. Ia memiliki hubungan yang kurang harmonis dengan orang tuanya, kurang perdulinya orang tua pada dirinya, sehingga terjadinya masalah antar keduanya, dan menyebabkan ia terjun ke jalan, hingga menjadi anak jalanan.
6. EN berusia 17 tahun yang bertempat tinggal di Jl. Medan Baru. EN juga sama sebagai anak jalanan yang ada di Rumah Singgah Al-Ma'un. Aktivitas yang biasa dilakukannya adalah dengan berada dijalan untuk ngamen dan menjual tisu untuk memenuhi kebutuhannya, karena ia jarang sekali pulang kerumah sehingga harus mencari uang sendiri dengan cara mengamen dijalan. Masalah yang terjadi yaitu masalahnya dengan orang tua, ia merasakan kurang perdulinya orang tua padanya dan orang

tua juga suka membandingkannya dengan saudaranya yang lain, sehingga ia tidak suka berada dirumah dan lebih memilih hidup dijalan bersama teman-temannya.

7. Ibu Neti merupakan orang tua dari NAA yang berusia 40 tahun dan bertempat tinggal di Unib depan. Ibu Neti berstatus sebagai seorang janda dan ia bekerja sebagai seorang tukang cuci baju.
8. Ibu IDT merupakan orang tua dari JL yang berusia 50 tahun dan bertempat tinggal di Rawa Makmur. Ibu IDT ini sebagai ibu rumah tangga. Memiliki masalah dengan anak, yang mana JL jarang sekali pulang kerumah dan lebih senang dijalan.
9. Ibu SW merupakan orang tua dari EN yang berusia 40 tahun dan bertempat tinggal di Jl. Medan Baru. Ibu SW juga sebagai ibu rumah tangga dan masalah yang dialaminya adalah masalah dengan anaknya yang sering tidak pulang kerumah dan sekarang menjadi anak jalanan.

Tabel 4.5
Daftar Informan

NO.	Nama	Usia (Th)	Keterangan
1.	Hilda Sriwanty, S.Sos	38	Pengurus
2.	Eka Putra	23	Pengurus
3.	Vike Juseplin, S.Kom	23	Pengurus
4.	Neti	40	Orang Tua
5.	IDT	50	Orang Tua
6.	SW	40	Orang Tua
7.	NAA	17	Anak Jalanan
8.	JL	16	Anak Jalanan
9.	EN	17	Anak Jalanan

C. Hasil Penelitian Tahapan Pelaksanaan Layanan Mediasi Bagi Anak Jalanan dan Orang Tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

Setiap manusia yang hidup pasti memiliki masalah dalam hidupnya, baik masalah yang dapat diselesaikan sendiri maupun yang harus melibatkan pihak lain dalam pengentasan masalah yang sedang dialaminya. Di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un untuk menyelesaikan masalah antara anak dan orang tua dilaksanakan layanan mediasi. Dalam proses pelaksanaan layanan mediasi melalui tahapan-tahapan dalam pelaksanaannya, yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, analisis hasil evaluasi, tindak lanjut dan laporan.

1. Perencanaan

Pada tahap perencanaan yang dilakukan oleh pihak rumah singgah yaitu berkenaan tentang kriteria terhadap klien, mengatur pertemuan antara kedua belah pihak, dan menetapkan atau menyiapkan fasilitas dalam pelaksanaan layanan mediasi. Kemudian tahap perencanaan untuk orang tua dan anak di lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un berkenaan dengan masalah yang sedang dialami, berapa kali pertemuan yang dilakukan oleh pihak Rumah Singgah secara individu, tempat pertemuan untuk melakukan layanan, kegiatan yang diberikan dan fasilitas yang ada saat pelaksanaan layanan.

Hasil wawancara dari informan Hilda Sriwanty sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:⁹⁷

“Bahwa kriteria peserta layanan yang mendapatkan layanan mediasi ini sasarannya anak jalanan yang memiliki hubungan yang kurang harmonis dengan orang tuanya. Untuk mengatur pertemuan yang akan dilakukan, pertemuan secara individu ada yang dilakukan seminggu sekali, sesuai dengan waktu yang tepat dan kondisi yang memungkinkan. Kemudian setelah itu barulah melakukan pendekatan guna untuk mengetahui masalah apa yang sedang dialami oleh anak dan orang tuanya, setelah mengetahui masalah apa yang dialami oleh anak dan orang tuanya lalu pihak rumah singgah memberikan pemahaman, motivasi dan nasihat yang baik. Dalam pendekatan yang dilakukan, kami juga melakukan pendekatan secara rohani (keagamaan) seperti nasihat atau ceramah, baik tentang tanggung jawab orang tua maupun tentang tugas anak yang harus berbakti pada orang tua. Setelah beberapa kali pertemuan barulah mereka mengatur pertemuan antar keduanya. Sebelum layanan dilakukan juga terdapat fasilitas yang telah disiapkan sebelumnya.”

Hal yang sama diungkapkan oleh informan Eka Putra sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:⁹⁸

Kriterianya untuk anak yang punyo hubungan kurang baik dengan orang tuanyo, dan khususnyo untuk anak jalanan yang ado di Rumah Singgah Al-Maun. Kemudian untuk mengatur pertemuannyo, untuk pertemuan secara individu dilakukan seminggu sekali dan ado beberapa kali pertemuan secara individu sebelum anak kek orang tuo dipertemukan jadi satu, pas pertemuan individu kek anak dan orang tuo, kami disano melakukan pendekatan supayo anak kek orang tuo bisa lebih terbuka dan perccayo untuk ceritakan masalahnyo. Setelah beberapa kali pertemuan secara individu barulah kami pertemukan antara anak kek orang tuonyo. Untuk pertemuan antara anak kek orang tuo menyesuaikan dengan kondisi dan keadaan. Dan untuk fasilitas ado meja, kursi kek alat tulis.

(Kriterianya untuk anak yang punya hubungan kurang baik dengan orang tuanya, dan khususnya untuk anak jalanan yang ada di lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un. Kemudian untuk mengatur pertemuannya, untuk pertemuan secara individu dilakukan seminggu sekali dan ada beberapa kali pertemuan secara individu sebelum anak dan orang tua dipertemukan jadi satu, waktu pertemuan secara individu dengan anak dan

⁹⁷ Hilda Sriwanty (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 06 September 2019.

⁹⁸ Eka Putra (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

orang tua disana kami melakukan pendekatan supaya anak dan orang tua bisa lebih terbuka dan percaya untuk menceritakan masalahnya. Kemudian setelah beberapa kali pertemuan secara individu berulah kami pertemukan antara anak dan orang tuanya. Untuk pertemuan antara anak dan orang tua menyesuaikan dengan kondisi dan keadaan. Dan untuk fasilitas ada meja, kursi dan alat tulis).

Senada dengan yang diungkapkan oleh Vike Juseplin sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:⁹⁹

Anak dan orang tuanyo yang punyo hubungan kurang baik antar keduonyo dan khususnyo yang ado di lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un. Pertemuan secara individu kek anak dilakukan seminggu sekali pas hari jumat di rumah singgah, dan untuk orang tuonyo kadang di rumah singgah kadang jugo kami yang menemui kerumahnyo. Pertemuannyo ado yang tiga sampai empat kali. Pas pertemuan itu kami melakukan pendekatan supaya lebih tau masalah apo yang dialami kek anak dan orang tuonyo dan supaya mereka lebih terbuka dan enak nyampaikan masalahnyo kek kami dan kami bisa lebih mudah untuk mendalami masalahnyo kelak. Sudah beberapa kali pertemuan secara individu, barulah kami pertemukan antara anak kek orang tuonyo. Dan untuk fasilitasnyo jugo tergantung kek tempatnyo, kalau di Rumah Singgah ado meja, kursi, air minum kek alat tulis.

(Anak dan orang tuanya yang memiliki hubungan kurang baik antar mereka khususnya yang ada di lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un. Pertemuan secara individu dengan anak dilakukan seminggu sekali setiap hari jumat di rumah singgah, dan untuk orang tuanya kadang di rumah singgah dan kadang juga kami yang menemui kerumahnya. Pertemuannya ada yang empat sampai lima kali. Waktu pertemuan itu kami melakukan pendekatan supaya lebih tahu masalah apa yang dialami dengan anak dan orang tuanya supaya mereka lebih terbuka dan mudah untuk menyampaikan masalahnya nanti. Sudah beberapa kali pertemuan secara individu, barulah kami pertemukan antara anak dengan orang tuanya. Dan untuk fasilitasnya juga tergantung dengan tempatnya, kalau di rumah singgah ada meja, kursi, air minum dan alat tulis).

⁹⁹ Vike Juseplin (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

Tanggapan dari NAA sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹⁰⁰

Masalah yang aku alami kek orang tuo gara-gara aku sering dak balik kerumah, soalnya lah udah terbiasa dijalan ke kawan-kawan dan aku jugo endak bebas, jadi aku jugo sering dimarah kek orang tuo aku. Kalau untuk pertemuan secara individunyo ado beberapa kali, tapi setiap seminggu sekali pas hari jumat. Pas pertemuan itu aku banyak dikasi nasehat, terus motivasi tentang orang tuo, dikasi tau hal-hal yang baik supaya aku bisa berubah lebih baik. Terus kalau pertemuan antara aku kek orang tuo aku, pernah pas aku lagi didalam penjara, kareno pas itu aku lagi masuk dalam penjara gara-gara kesalahan yang aku lakukan. Dan untuk fasilitasnyo ado meja, kursi kek air minum.

(Masalah yang saya alami dengan orang tua gara-gara saya sering tidak pulang kerumah, soalnya sudah terbiasa dijalan bersama teman-teman dan saya juga mau bebas, jadi saya juga sering dimarah oleh orang tua saya. Kalau untuk pertemuan secara individunya ada beberapa kali, tapi setiap hari jumat. Diwaktu pertemuan itu saya banyak diberikan nasehat, lalu motivasi tentang orang tua, diberi tahu tentang hal-hal yang baik supaya saya bisa berubah lebih baik. Lalu kalau pertemuan antara saya dengan orang tua, pernah pas saya lagi didalam penjara, karena waktu itu saya lagi masuk dalam penjara akibat kesalahan yang saya lakukan. Dan untuk fasilitasnya ada meja, kursi dan air minum).

Hal yang sedikit berbeda diungkapkan dengan Ibu Neti sebagai orang tua dari NAA di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹⁰¹

Masalah yang dialami, masalah kek anak, kareno anak Ibu sering dak balik kerumah, dio lebih sering dijalan ketimbang dirumah. Pertemuan Ibu kek pihak rumah singgah ado sekitar empat kali, pernah dirumah pernah jugo dirumah singgah. Pas itu dikasi nasehat, arahan, dan hal-hal baik lainnyo ngingatkan kek anak. Pas lah udah beberapa kali pertemuan kek pihak rumah singgah, terus tu ado pertemuan antara Ibu kek anak jugo, pas itu di penjara kareno anak Ibu pernah sempat masuk kedalam penjara. Fasilitasnyo ado meja kek kursi tulah, kareno kan lagi ado didalam penjara.

(Masalah yang dialami, masalah dengan anak, karena anak Ibu sering tidak pulang kerumah, dia lebih sering dijalan daripada dirumah. Pertemuan Ibu dengan pihak rumah singgah ada sekitar empat kali, pernah

¹⁰⁰ NAA (Informan Remaja Jalanan), Wawancara 30 Agustus 2019.

¹⁰¹ Ibu Neti (Informan Orang Tua), Wawancara 04 September 2019.

dirumah juga pernah dirumah singgah. Waktu itu diberikan nasehat, arahan, dan hal-hal baik lainnya mengingatkan tentang anak. Ketika sudah beberapa kali pertemuan dengan pihak rumah singgah, lalu ada pertemuan juga antara Ibu dan anak, waktu itu di penjara karena anak Ibu pernah sempat masuk kedalam penjara. Dan fasilitasnya ada meja dan kursi saja, karena kan lagi berada didalam penjara).

Tanggapan dari JL sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹⁰²

Ado masalah kek orang tuo tulah, orang tuo dak peduli, aku ndak kemano ndak ngapo dari mano atau aku butuh apo jugo dak peduli, jadi aku jugo dak betah kalau dirumah. Pertemuan kek pihak rumah singgah ado beberapa kali sampai empat kalian dirumah singgah, pas itu dikasi motivasi, diingatkan terus tentang hal yang berkaitan kek orang tuo, dinasehati. Terus kalau pertemuan antara aku kek orang tuo dan pihak rumah singgah dilakukan di rumah singgah nilah. Dan pas itu ado meja kursi kek air minum.

(Ada masalah dengan orang tua, orang tua tidak peduli, saya mau kemana, mau ngapain, dari mana atau saya butuh apa juga tidak peduli, jadi saya juga tidak betah kalau dirumah. Pertemuan dengan pihak rumah singgah ada beberapa kali sampai empat kali dirumah singgah, waktu itu saya diberikan motivasi, diingatkan terus tentang hal yang berkaitan dengan orang tua, dinasehati. Lalu kalau pertemuan antara saya dan orang tua dan pihak rumah singgah dilakukan di rumah singgah inilah. Dan waktu itu ada meja kursi dan air minum).

Hal yang berbeda diungkapkan oleh Ibu IDT sebagai orang tua dari JL di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹⁰³

Masalah kek anak, kareno anak sering dijalan dan jarang balik kerumah, keras kepala. Pertemuan kek pihak rumah ado sekitar empat kali, pernah dirumah Ibu pernah jugo di Rumah Singgah. Pas itu dikasi arahan, dikasi tau tentang tugas orang tuo kek anak anak, dikasi nasehat-nasehat kayak gitu. Terus tu ado pertemuan lagi antara Ibu, anak Ibu kek pihak Rumah Singgah, tempatnyo di Rumah Singgah. Disano ado meja kursi kek air minum.

(Masalah dengan anak, karena anak sering dijalan dan jarang pulang kerumah, keras kepala. pertemuan dengan pihak Rumah Singgah ada sekitar empat kali, pernah dirumah Ibu pernah juga di Rumah Singgah.

¹⁰² JL (Informan Remaja Jalanan), Wawancara 11 September 2019.

¹⁰³ Ibu IDT (Informan Orang Tua), Wawancara 04 September 2019.

Waktu itu diberikan arahan, diberi tahu tentang tugas orang tua pada anak, diberikan nasehat-nasehat seperti itu. Lalu ada pertemuan lagi antara Ibu, anak Ibu dengan pihak Rumah Singgah, tempatnya di Rumah Singgah. Disana ada meja, kursi dan air minum).

Tanggapan dari EN sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹⁰⁴

Punyo masalah kek orang tuo aku, aku sering dak balik ke rumah, lebih sering tidur dijalan, kareno aku dak betah dirumah, aku selalu dibanding-bandingkan kek saudara aku, dan aku dak senang. Untuk pertemuan ado tigo kali setiap hari jumat, pas itu aku di kasi nasehat, arahan, diingatkan hal-hal tentang orang tuo, dikasi motivasi jugo. Sudah itu ado pertemuan antara aku, orang tuo kek pihak rumah singgah, tempatnyo dirumah singgah. Dan pas itu ado meja, kursi kek air minum.

(Punya masalah dengan orang tua saya, saya sering tidak pulang ke rumah, lebih sering tidur di jalan, karena saya tidak betah di rumah, saya selalu dibanding-bandingkan dengan saudara saya, dan saya tidak senang. Untuk pertemuan ada tiga kali setiap hari jumat, waktu itu saya diberi nasehat, arahan, diingatkan hal-hal tentang orang tua, diberi motivasi juga. Setelah itu ada pertemuan antara saya, orang tua dan pihak rumah singgah, tempatnya di rumah singgah. Dan waktu itu ada meja, kursi dan air minum).

Hal yang berbeda diungkapkan oleh Ibu SW sebagai orang tua dari EN di Rumah Singgah Al-Maun mengatakan:¹⁰⁵

Ado masalah kek anak, jarang balik kerumah, anak jugo susah diomongi. Kemaren ado sekitar tigo kali pertemuan antara Ibu kek pihak rumah singgah, pernah dirumah dan pernah jugo dirumah singgah Al-Maun. Pas itu dikasi arahan, diingatkan kek anak, tugas orang tuo kek anak, terus dikasi cak motivasi cak itu. Udah itu baru ado pertemuan lagi antara Ibu, anak kek pihak rumah singgah, tempatnyo dirumah singgah. Disano ado meja, kursi kek air minum.

(Ada masalah dengan anak, jarang pulang kerumah, anak juga susah untuk di bilangi. Kemarin ada sekitar tiga kali pertemuan antara Ibu dengan pihak rumah singgah, pernah dirumah dan pernah juga di rumah singgah Al-Maun. Waktu itu diberi arahan, diingatkan dengan anak, tugas

¹⁰⁴ EN (Informan Remaja Jalanan), Wawancara 06 September 2019.

¹⁰⁵ Ibu SW (Informan Orang Tua), Wawancara 11 September 2019.

orang tua pada anak, lalu diberikan seperti motivasi. Setelah itu baru ada pertemuan lagi antara Ibu, anak dan pihak rumah singgah, tempatnya di rumah singgah. Disana ada meja, kursi dan air minum).

Berdasarkan hasil obesrvasi yang diperoleh oleh peneliti bahwa pada tahap perencanaan peneliti melihat pihak rumah singgah telah melakukan persiapan terlebih dahulu seperti menentukan kriteria yang akan melakukan layanan mediasi, menentukan jadwal pertemuan, baik pertemuan secara individu maupun pertemuan antar kedua belah pihak, menyiapkan fasilitas sebelum layanan dimulai dan melakukan tindakan sebelum mempertemukan kedua belah pihak, seperti melakukan pendekatan terlebih dahulu.¹⁰⁶

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari informan diatas bahwa pada tahap perencanaan kriteria peserta layanan yang mendapatkan layanan mediasi ini sasarannya anak jalanan yang memiliki hubungan yang kurang harmonis dengan orang tuanya, setelah menentukan kriteria kemudian melakukan pendekatan dan melakukan layanan secara individu guna untuk mengetahui masalah apa yang sedang dialami oleh anak dan orang tuanya. Saat pendekatan berlangsung, pihak rumah singgah juga melakukan pendekatan secara rohani (pendekatan keagamaan), seperti memberikan ceramah keagamaan baik pada anak anak maupun orang tua. Setelah mengetahui masalah apa yang dialami oleh anak dan orang tuanya lalu pihak rumah singgah memberikan pemahaman, motivasi dan nasihat yang baik dan setelah beberapa kali pertemuan barulah mereka mengatur

¹⁰⁶ Hasil Observasi pada tanggal 23 Agustus 2019.

pertemuan antar keduanya. Sebelum layanan dilakukan juga terdapat fasilitas yang telah disiapkan sebelumnya.

2. Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak rumah singgah yaitu penerimaan terhadap pihak-pihak yang berselisih, menjelaskan mengenai pelaksanaan kegiatan mediasi pada penerima layanan, menjelaskan mengenai alasan layanan ini dilakukan, menjelaskan tentang asas kerahasiaan serta meyakinkan peserta layanan supaya dapat menceritakan permasalahannya dengan terbuka dan sukarela, pendalaman masalah peserta layanan ketika layanan berlangsung, tindakan yang dilakukan untuk mendapatkan solusi dari permasalahan klien ketika sudah mengetahui akar permasalahannya dan komitmen yang harus dilakukan peserta layanan untuk membina hubungan baik dengan pihak lain.

Kemudian pada tahap pelaksanaan untuk orang tua dan anak di Rumah Singgah Al-Ma'un berkenaan dengan cara yang dilakukan oleh pihak Rumah Singgah pada saat melakukan layanan berlangsung, penjelasan mengenai kegiatan yang dilaksanakan, kesukarelaan peserta layanan dalam menceritakan masalah yang dialaminya dalam kegiatan tersebut, solusi yang didapatkan dari kegiatan mediasi, perasaan yang dirasakan setelah menceritakan masalah yang dialami dan cara menjalankan solusi yang telah didapat.

Hasil wawancara dari informan Hilda Sriwanty sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹⁰⁷

“Kami menerima mereka dengan senang hati, karena tujuan kami adalah untuk menghilangkan anak jalanan dari jalanan dan anak yang tidak pulang kerumah supaya mereka pulang dan kembali kepada orang tuanya. Sebelum melakukan layanan kami menjelaskan terlebih dahulu tentang adanya pelaksanaan kegiatan ini supaya mereka juga mengerti bahwa kami memiliki tujuan baik, yaitu untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang mereka hadapi. Kemudian dalam hal kerahasiaan, kami tidak memaksakan mereka untuk terbuka dengan kami, namun dengan pendekatan yang terus kami lakukan, secara perlahan mereka mau terbuka dengan sendirinya untuk menceritakan masalah yang dialaminya tanpa adanya paksaan, dengan begitu berarti mereka sudah merasa percaya terhadap kami. Untuk pendalaman masalah, kami terus memberikan pertanyaan supaya mereka menceritakan masalahnya lebih dalam dan luas, dari sanalah kita akan menemukan akar permasalahannya. Setelah kami mengetahui semua masalah yang dialami, kami menanyakan tentang keinginan apa yang diinginkan dari kedua belah pihak dan membantu memberikan solusi. Jika keinginan dari mereka ada yang bisa kami bantu dan berikan, maka kami juga mencoba untuk memenuhi keinginan mereka. Dari keinginan yang kami penuhi tersebut juga dengan syarat tertentu, bahwa anak dan orang tua harus mengikuti keinginan dari pihak rumah singgah juga. Dengan begitu maka antar mereka akan menjalin komitmen supaya hubungan mereka lebih membaik.”

Hal yang sama diungkapkan oleh informan Eka Putra sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹⁰⁸

Menerima dengan terbuka dan senang hati, kareno ini jugo sebagai salah satu tujuan dari kami untuk membantu sesama, dan supayo hubungan antara orang tuo kek anak jugo pacak membaik. Sebelum pertemuan anak kek orang tuo diadokan, pas melakukan pendekatan kami jelaskan tujuan kami nanyo-nanyo tentang dirinyo, tentang masalah pribadinyo kek orang tuonyo tu untuk apo. Kemudian pas kegiatan dilakukan sebelum masalah anak kek orang tuo dibahas, diawalnyo kami jelaskan lagi maksud dan tujuan kami ngadokan kegiatan cak ini. Untuk masalah kepercayaan mereka terhadap kami, pas melakukan pendekatan kami selalu yakinkan meraka supayo mereka endak ceritokan masalah

¹⁰⁷ Hilda Sriwanty (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 06 September 2019.

¹⁰⁸ Eka Putra (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

yang dialaminya, secara perlahan pun mereka juga terbuka dan sukarela untuk ceritakan masalahnya ke kami. Jadi dengan mereka ceritakan masalahnya berarti mereka lah yang percaya ke kami. Disaat orang tua ke anak ceritakan masalah mereka, disana kami terus memancing supaya mereka pacak ceritakan masalahnya lebih dalam dan luas lagi dan supaya kami bisa mudah untuk carikan solusinya. Untuk solusi yang akan kami berikan, kami mencoba nanyokan apa yang diinginkan dari mereka masing-masing. Kalau kami bisa bantu berikan yang mereka butuhkan, kami juga coba untuk membantu memenuhinya. Setelah itu kami buat syarat dari hal yang diinginkan dari mereka masing-masing untuk saling memenuhi, dan dari kami, apabila kami bisa memenuhi kebutuhan mereka, maka mereka juga harus mau nuruti keinginan kami. Jadi disanolah terjalinnya komitmen antar mereka untuk hubungan yang lebih baik.

(Menerima dengan terbuka dan senang hati, karena ini juga sebagai salah satu tujuan dari kami untuk membantu sesama, dan supaya hubungan antara orang tua dengan anak juga bisa membaik. Sebelum pertemuan anak dengan orang tua diadakan, diwaktu melakukan pendekatan dengan mereka secara perlahan kami menjelaskan tujuan kami menanyakan tentang dirinya, tentang masalah pribadinya dengan orang tuanya itu untuk apa. Kemudian waktu kegiatan dilakukan sebelum masalah anak dengan orang tua dibahas, diawalnya kami juga menjelaskan lagi maksud dan tujuan kami mengadakan kegiatan seperti ini. Untuk masalah kepercayaan mereka terhadap kami, disaat pendekatan kami selalu berusaha meyakinkan mereka supaya mereka mau menceritakan masalah yang dialaminya, dan secara perlahan pun mereka juga terbuka dan sukarela untuk menceritakan masalahnya pada kami. Jadi dengan mereka menceritakan masalahnya berarti mereka sudah merasa percaya terhadap kami. Disaat orang tua dan anak menceritakan masalah mereka, disana kami terus memancing supaya mereka bisa menceritakan masalahnya lebih dalam dan luas lagi dan supaya kami bisa mudah untuk mencari solusinya. Kemudian untuk solusi.

Senada dengan yang diungkapkan oleh informan Vike Juseplin sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹⁰⁹

Kami dengan senang hati nerima mereka untuk bantu nyelesaikan masalahnya, karena supaya bisa ngurangi adonyo anak jalanan dan kembali sepenuhnya ke orang tua mereka. Sebelum kegiatan dilakukan

¹⁰⁹ Vike Juseplin (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

atau pertemuan anak ke orang tua diadakan, sebelumnya tu kami melakukan pendekatan secara individu, pas pendekatan itu kami secara perlahan jelaskan tujuan kami nanyo-nanyo tentang masalah pribadi mereka dan tujuannya untuk apa, dengan tujuan untuk bantu nyelesaikan masalah yang dialami, karena kan antar mereka pasti saling membutuhkan dan punya tanggung jawab yang harus dipenuhi, dengan cak itu secara perlahan mereka juga paham, dan mau secara sukarela ceritakan masalahnya tanpa paksaan. Jadi dengan cak itu mereka juga lah meraso percaya terhadap kami, dan percaya bahwa kami bisa menjaga rahasia mereka. Dan supaya kami bisa lebih tau masalah yang terjadi, kami terus nanyokan hal-hal yang jadi penyebabnya sampai terjadinya masalah ini sampai keakar masalahnya. Disanolah kami bisa lebih mendalami masalah yang terjadi dan mencari jalan keluar atau solusinya, selesai kami berikan solusi, kami juga buat komitmen antar mereka biar hubungan mereka bisa semakin membaik, komitmen yang dilakukan perjanjian antara anak dan orang tua untuk saling memenuhi keinginan satu sama lain dan saling memahami keadaan satu sama lain.

(Kami dengan senang hati menerima mereka untuk membantu masalahnya, karena supaya bisa mengurangi adanya anak jalanan dan kembali sepenuhnya pada orang tua mereka. Sebelum kegiatan ini dilakukan atau pertemuan antara anak dan orang tua diadakan, sebelumnya itu kami melakukan pendekatan secara individu, waktu pendekatan itu kami secara perlahan menjelaskan tujuan kami bertanya-tanya tentang masalah pribadi mereka dan tujuannya untuk apa, dengan tujuan untuk membantu menyelesaikan masalah yang dialami, karena antar mereka pasti saling membutuhkan dan punya tanggung jawab yang harus dipenuhi, dengan seperti itu secara perlahan mereka juga paham, dan mau dengan sukarela menceritakan masalahnya tanpa paksaan. Jadi dengan seperti itu mereka juga sudah merasa percaya terhadap kami dan percaya bahwa kami bisa menjaga rahasia mereka. Dan supaya kami lebih tahu masalah yang terjadi, kami terus menanyakan hal-hal yang menjadi penyebabnya sampai terjadinya masalah itu sampai keakar masalahnya. Disanalah kami bisa lebih mendalami masalah yang terjadi dan mencari jalan keluar atau solusinya. Selesai kami memberikan solusi, kami juga membuat komitmen antar mereka supaya hubungan mereka bisa semakin membaik, komitmen yang dilakukan perjanjian antar anak dan orang tua untuk saling memenuhi keinginan satu sama lain dan saling memahami keadaan satu sama lain).

Tanggapan dari NAA sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹¹⁰

Ditanya kabarnya, nanyo masalah apo yang terjadi samo orang tuo terus kini cak mano hubungan kek orang tuo. Uдах tu dijelasi tentang diadokannyo kegiatan cak ini, katonyo supayo bisa bantu nyelesaikan masalah aku kek orang tuo aku. Uдах tu aku disuruh ceritakan masalah yang aku alami kek orang tuo. Pas ditanyo aku jawab apo adonyo dengan sukarela, karena aku lah ngraso percaya ajo kek orang pihak rumah singgah dan aku jugo selalu dapat nasehat dan motivasi yang baik-baik, jadi ngeraso cak ado dukungan. Lah uдах aku ceritakan masalah aku, aku dikasi solusi, solusinyo aku harus minta maaf kek orang tuo dan segalo keluarga yang lainnyo, dak boleh melawan kek orang tuo, dan dak boleh keluar malam lagi apolagi sampai dak balik kerumah. Dan aku jugo pacak sekolah dengan ngambil paket. Pas uдах selesai ceritakan masalah aku, aku ngraso lebih lega ajo, ngraso terbantu. Dan abis itu aku langsung jalankan apo yang disuruh kek pihak rumah singgah, aku minta maaf kek orang tuo aku, dan kini walaupun aku masih sering dijalan tapi aku lah idak tidur dijalan lagi.

(Ditanya kabarnya, menanyakan masalah apa yang terjadi sama orang tua, lalu sekarang bagaimana hubungan dengan orang tua. Sudah itu dijelaskan tentang diadakannya kegiatan ini, katanya supaya bisa bantu menyelesaikan masalah yang saya alami dengan orang tua saya. Lalu saya disuruh menceritakan masalah yang saya alami dengan orang tua. Waktu ditanya saya jawab apa adanya dengan sukarela, karena saya merasa percaya saja sama orang pihak rumah singgah dan saya juga selalu mendapat nasehat dan motivasi yang baik-baik, jadi merasa seperti ada dukungan. Sudah saya ceritakan masalah saya, saya diberikan solusi, solusinya saya harus minta maaf pada orang tua dan semua keluarga yang lainnya, tidak boleh melawan dengan orang tua, dan tidak boleh keluar malam lagi apalagi sampai tidak pulang kerumah. Dan saya juga bisa sekolah dengan mengambil paket. Saat sudah selesai menceritakan masalah saya, saya merasa lebih lega, merasa terbantu. Dan sudah itu saya langsung menjalankan apa yang disuruh oleh pihak rumah singgah, saya minta maaf pada orang tua saya, dan sekarang walaupun saya masih sering dijalan tapi saya tidak tidur dijalan lagi).

¹¹⁰ NAA (Informan Remaja Jalanan), Wawancara 30 Agustus 2019.

Hal yang sama diungkapkan dengan Ibu Neti sebagai orang tua dari NAA di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹¹¹

Pihak rumah singgah nanyokan kabar Ibu cak mano, terus nanyokan masalah apo yang sedang terjadi antara Ibu kek anak, ngapo masalah itu pacak terjadi. Dan jugo jelasi ngapo ado kegiatan cak ini, tujuannyo untuk apo, terus katonyo untuk bantu nyelesaikan masalah yang sedang dialami, biar anak Ibu pacak balik kerumah dan dak tidur dijalanen lagi. Masalah yang terjadi Ibu ceritakan galo. Pas udah ceritakan masalah yang terjadi terus tu dikasi solusi untuk masalahnyo. Solusinyo dikasi arahan, Ibu harus merubah cara Ibu kek anak, harus lebih perhatian dan perduli kek anak, dan sebagai orang tuo harus selalu tau kebutuhan apo yang dibutuhkan kek anak. Uдах tu ngeraso lega, senang kareno ado jugo orang lain yang peduli kek anak Ibu.

(Pihak rumah menanyakan bagaimana kabar Ibu, lalu menanyakan masalah apa yang sedang terjadi antara Ibu dengan anak, kenapa masalah itu dapat terjadi. Dan juga dijelaskan kenapa ada kegiatan seperti ini, tujuan untuk apa, lalu katanya untuk membantu menyelesaikan masalah yang sedang dialami, supaya anak Ibu bisa pulang kerumah dan tidak tidur dijalanen lagi. Masalah yang terjadi Ibu ceritakan semua. Disaat sudah menceritakan masalah yang terjadi, lalu diberikan solusi untuk masalahnya. Solusinya diberikan arahan, Ibu harus merubah cara Ibu dengan anak, harus lebih perhatian dan perduli dengan anak, dan sebagai orang tua harus selalu tahu kebutuhan apa yang dibutuhkan oleh anak. Sesudah itu merasa lega dan senang karena ada juga orang lain yang perduli terhadap anak Ibu).

Tanggapan dari JL sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹¹²

Nanyokan cak mano kabarnya, masalah apo yang sedang dialami. Terus dikasi penjelasan ngapo diadokan kegiatan cak ini, katonyo untuk bantu nyelesaikan masalah aku. Uдах tu aku disuruh ceritakan masalah yang aku alami, aku ceritokannyo dengan sukarela, kareno aku lah tau cak mano orang yang aku bagi cerito ini, jadi ngraso percayo kalau ceritokannyo. Pas lah udah aku ceritakan masalah aku, udah tu aku dikasi solusi, solusinyo aku harus minta maaf kek orang tuo, harus balik kerumah dan jangan sampai tidur dijalanen lagi, terus tu kebutuhan aku endak sekolah jugo dibantu kek pihak rumah singgah, ngambik paket. Selesai ceritakan masalah aku, aku ngraso lebih lega, disano aku jugo

¹¹¹ Ibu Neti (Informan Orang Tua), Wawancara 04 September 2019.

¹¹² JL (Informan Remaja Jalanan), Wawancara 11 September 2019.

dapat motivasi dan nasehat yang baik untuk aku, dan ngraso ado yang peduli kek aku walapaun bukan keluarga aku. Abis itu aku disuruh jalankan dari solusi yang aku dapat, disano aku minta maaf kek orang tuo aku, mencoba selalu nuruti kendak orang tuo aku, tapi pas lah ado beberapa minggu aku masih sering tidur dijalan lagi, kareno aku dak senang dirumah sering dimarahi kek orang tuo. Tapi kadang aku jago masih balik kerumah.

(Menanyakan bagaimana kabarnya, masalah apa yang sedang dialami. Lalu diberikan penjelasan mengapa diadakan kegiatan seperti ini, katanya untuk bantu menyelesaikan masalah saya. Sudah itu disuruh menceritakan masalah yang saya alami, saya menceritakannya dengan sukarela, karena saya sudah tahu bagaimana orang yang saya bagi cerita ini, jadi merasa percaya untuk menceritakannya. Setelah saya ceritakan masalah saya, sudah itu saya diberikan solusi, solusinya saya harus minta maaf pada orang tua, harus pulang kerumah dan jangan sampai tidur dijalan lagi, sudah itu kebutuhan saya ingin sekolah juga dibantu dipenuhi oleh pihak rumah singgah, mengambil paket. Selesai menceritakan masalah saya, saya merasa lebih lega, disana saya juga dapat motivasi dan nasehat yang baik untuk saya, dan merasa ada yang peduli dengan saya walaupun bukan keluarga saya. Setelah itu saya disuruh menjalankan dari solusi yang saya dapat, disana saya minta maaf pada orang tua saya, mencoba untuk selalu mengikuti keinginan orang tua saya, tapi ketika sudah ada beberapa minggu saya masih sering tidur dijalan lagi, karena saya tidak senang dirumah sering dimarahi oleh orang tua. Tapi kadang saya juga masih pulang kerumah).

Hal yang senada diungkapkan oleh Ibu IDT sebagai orang tua dari

JL di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹¹³

Disapa, terus nanyokan kabarnya cak mano, masalah apo yang sedang dialami. Abis itu dijelaskan tujuan mereka nanyo-nanyo tentang masalah kami, katonyo supaya bisa bantu nyelesaikan masalah yang dialami. Selanjutnyo disuruh ceritakan masalahnyo, dan Ibu ceritakan dengan sukarela, kareno lah ngraso percayo kek orang pihak rumah singgah. Pas lah sudah ceritakan masalah yang dialami, abis tu dikasi solusi, katonyo Ibu harus merubah sikap Ibu kek anak, harus jadi orang tuo yang lebih peduli kek anak, dak boleh terlalu keras samo anak, kalau anak nglakukan kesalahan jangan ditegur dengan emosi, biar anak dak selalu lari kejalan dan harus tau kebutuhan yang dibutuhkan kek anak.

(Disapa, lalu menanyakan bagaimana kabarnya, masalah apa yang sedang dialami. Setelah itu dijelaskan tujuan mereka bertanya-tanya tentang masalah kami, katanya supaya bisa membantu menyelesaikan

¹¹³ Ibu IDT (Informan Orang Tua), Wawancara 04 September 2019.

masalah yang dialami. Selanjutnya disuruh menceritakan masalahnya, dan Ibu menceritakan dengan sukarela, karena sudah merasa percaya sama orang pihak rumah singgah. Setelah selesai menceritakan masalah yang dialami, setelah itu diberikan solusi, katanya Ibu harus merubah sikap Ibu pada anak, harus jadi orang tua yang lebih peduli pada anak, tidak boleh terlalu keras pada anak, kalau anak melakukan kesalahan jangan ditegur dengan emosi, supaya anak tidak selalu lari kejalan dan harus tahu kebutuhan yang dibutuhkan oleh anak).

Tanggapan dari EN sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹¹⁴

Ditanya kabarnya, masalah apo yang dialami, terusdijelaskan tujuan ngadokan kegiatan ini, untuk bantu aku nyelesaikan masalah yang aku alami, bantu aku untuk rubah diri jadi lebih baik lagi. Udah tu aku disuruh ceritakan masalah yang aku alami, masalah aku kek orang tuo dan masalah aku jadi anak jalanan jugo. Aku ceritokannyo dengan sukarela, jd pihak rumah singgah tau galo masalah yang aku alami. Lah udah aku ceritakan masalah aku, abis itu aku dikasi solusi, aku harus balik kerumah kareno dijalan tu dak baik banyak hal buruknyo yang pacak merugikan diri sendiri, nurut kek orang tuo, kalau dirumah harus bisa bantu-bantu orang tuo jangan malas-malasan dan minta maaf kek orang tuo. Sudah itu aku jugo meraso lega, lah dapat jalan keluar dan masukan dan ado yang peduli kek aku. Setelah itu aku mulai coba jalankan solusi yang dikasi, aku lah mulai balik kerumah, tapi masih sering dijalan, dan lah mulai bekurang dak tidur dijalan lagi, tapi kalau pas dirumah aku galak dibanding-bandingkan kek saudara aku, aku lebih senang pegi kejalan kek kawan-kawan aku.

(Ditanya kabarnya, masalah apa yang dialami, lalu dijelaskan tujuan diadakannya kegiatan ini, untuk membantu saya menyelesaikan masalah yang saya alami, membantu saya untuk merubah diri jadi lebih baik lagi. Sudah itu saya disuruh menceritakan masalah yang saya alami, masalah saya dengan orang tua dan masalah saya jadi anak jalanan. Saya menceritakannya dengan sukarela, jadi pihak rumah singgah tahu semua masalah yang saya alami. Selesai saya menceritakan masalah saya, setelah itu saya diberikan solusi, saya harus pulang kerumah karena dijalan itu tidak baik banyak hal buruknya yang bisa merugikan diri sendiri, nurut dengan orang tua, kalau dirumah harus bisa bantu-bantu orang tua jangan malas-malasan, dan minta maaf pada orang tua. Sudah itu saya juga merasa lega, mendapatkan jalan keluar dan masukan dan ada yang peduli pada saya. Setelah itu saya mulai mencoba menjalankan solusi yang diberikan, saya mulai pulang kerumah tapi say juga masih sering dijalan, namun sudah mulai berkurang tidak tidur dijalan lagi, tapi

¹¹⁴ EN (Informan Remaja Jalanan), Wawancara 06 September 2019.

ketika dirumah saya suka dibanding-bandingkan dengan saudara saya, saya lebih senang pergi kejalan bersama teman-teman saya).

Tanggapan dari Ibu SW sebagai orang tua dari EN di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹¹⁵

Nyapa Ibu nanyokan kabarnya cak mano, masalah apo yang sedang terjadi. Dan dijelaskan jugo tujuannya gadokan kegiatan cak ini, supayo masalah Ibu pacak terbantu untuk diselesaikan. Sudah itu Ibu disuruh ceritakan masalah yang terjadi, terus Ibu ceritakan dengan sukarela, supayo masalah Ibu jugo bisa selesai. Lah udah Ibu ceritakan galo, abis itu Ibu dikasi solusi, harus bisa merubah sikap kek anak, jangan bandingkan lagi anak kek saudaranya yang lain, kalau banyak hal yang anak dak tau, harus dikasi tau dengan dibimbing dan diarahkan. Pas lah udah cerito dan dapat solusi meraso lebih lega dan senang. Setelah itu coba nglakukan solusi yang dikasi, tapi kadang tu jugo masih sering marah-marahi EN, karena sering disuruh ini itu dak bisa dak cak abangnya.

(Menyapa Ibu, menanyakan bagaiman kabarnya, masalah apa yang sedang terjadi. Dan dijelaskan juga tujuannya mengadakan kegiatan seperti ini, supaya masalah Ibu bisa terbantu untuk diselesaikan. Sudah itu Ibu disuruh menceritakan masalah yang terjadi, lalu Ibu ceritakan dengan sukarela supaya masalah Ibu juga bisa selesai. Setelah Ibu menceritakan semua, sudah itu Ibu diberikan solusi, harus bisa merubah sikap pada anak, jangan membandingkan lagi anak dengan saudaranya yang lain, kalau banyak hal yang anak tidak tahu, harus dikasi tahu dengan dibimbing dan diarahkan. Disaat selesai cerita dan mendapatkan solusi merasa lebih lega dan senang. Setelah itu mencoba melakukan solusi yang diberikan, tapi terkadang juga masih sering marah-marahi EN, karena sering disuruh ini itu tidak bisa tidak seperti abangnya).

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh oleh peneliti, pada tahap pelaksanaan peneliti melihat bahwa pihak rumah singgah telah melakukan kegiatan layanan yang sesuai dengan tahapan berdasarkan teori yang ada, yaitu pihak rumah singgah menerima kehadiran klien dengan terbuka, melalui proses penstrukturan, melakukan pendalaman terhadap masalah

¹¹⁵ Ibu SW (Informan Orang Tua), Wawancara 11 September 2019.

yang dialami klien, memberikan solusi dan membuat komitmen untuk kedua belah pihak guna membina hubungan yang lebih baik.¹¹⁶

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari informan di atas bahwa pada tahap pelaksanaan yang telah dilakukan oleh pihak rumah singgah dilakukannya dengan menerima pihak yang bertikai dengan senang hati dan terbuka. Sebelum kegiatan layanan dilakukan, disaat melakukan pendekatan pihak penyelenggara terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan alasan kegiatan layanan mediasi ini dilakukan. Jadi ketika layanan berlangsung hanya sedikit mengulas tentang penjelasan alasan layanan ini dilakukan. Saat layanan dilakukan pihak rumah singgah menanyakan lebih dalam tentang masalah yang sedang terjadi, dan kegiatan ini dilakukan juga dengan cara musyawarah. Setelah mengetahui akar permasalahannya kemudian kami memberikan solusi dalam masalah yang mereka alami dan membuat komitmen untuk hubungan yang lebih baik dari keduanya, yaitu harus ada timbal balik dari keinginan kedua belah pihak yang telah terpenuhi.

3. Evaluasi

Pada tahap evaluasi kegiatan yang dilakukan adalah melakukan penilaian terhadap hasil-hasil layanan mediasi. Kegiatan yang dilakukan oleh pihak rumah singgah yaitu menanyakan perasaan klien setelah melakukan layanan mediasi, pemahaman yang di dapatkan klien setelah

¹¹⁶Hasil Observasi pada tanggal 23 Agustus 2019.

melakukan layanan dan setelah melakukan layanan dalam jangka waktu minimal satu minggu, dan perubahan yang dialami oleh klien.

Hasil wawancara dari informan Hilda Sriwanty sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹¹⁷

“Setelah anak dan orang tua menceritakan semua masalahnya, mereka merasa lebih lega dan perasaannya senang juga karena kami bisa membantu mereka. Banyak pemahaman yang didapatkan oleh mereka, salah satunya mereka sekarang sedikit banyaknya sudah mengetahui tanggung jawab apa saja yang ada pada diri mereka yang harus mereka lakukan dan untuk orang tua juga paham bagaimana harus bersikap pada anak. Dan untuk anak juga mulai menyadari bahwa hidup dijalanan itu tidak enak dan keras, dan tentunya mereka juga masih sangat membutuhkan orang tua mereka. Kemudian dalam jangka waktu minimal satu minggu hingga satu bulan sedikit demi sedikit mulai terlihat melakukan perubahan sikap, baik anak maupun orang tua. Namun masih ada juga orang tua yang acuh dan kurang perhatian pada anak, dan anak pun juga sulit untuk melakukan perubahan dan masih sering terjun kejalanan dan tidak pulang kerumah akibat sikap dari orang tua mereka, sehingga sulit untuk menghubungkan hubungan baik antar mereka.”

Hal yang sama diungkapkan oleh informan Eka Putra sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah mengatakan:¹¹⁸

Pas mereka udah ceritakan masalah yang dialami dan mendapatkan solusi, mereka bilang kalau perasaannya meraso senang dan lebih lega dari sebelumnya. Udah tu mereka jago pacak dapat pemahaman baru, saling tau tanggung jawab masing-masing, paham apo yang harus dilakukannya dan tidakan apo yang harus diambil. Setelah dalam jangka waktu satu bulan, masing-masing dari mereka lah mulai nunjukan perubahan, ado anak yang lah balik kerumahnya dan dak tidur dijalanan lagi dan masih ado yang lah balik kerumah tapi masih sering tidur dijalanan jago. Dan untuk orang tuo ado yang lah mulai merubah sikapnya kek anak, mulai perhatian dan peduli, dan ado jago yang masih kurang perduli kek anaknyo.

¹¹⁷ Hilda Sriwanty (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 06 September 2019.

¹¹⁸ Eka Putra (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

(Ketika mereka sudah menceritakan masalah yang dialami dan mendapatkan solusi, mereka bilang kalau perasaannya merasa senang dan lebih lega dari sebelumnya. Sudah itu mereka juga bisa mendapatkan pemahaman baru, saling tahu tanggung jawab masing-masing, paham apa yang harus dilakukannya dan tindakan apa yang harus diambil. Setelah dalam jangka waktu satu bulan, masing-masing dari mereka sudah mulai menunjukkan perubahan, ada anak yang sudah pulang kerumahnya dan tidak tidur dijalan lagi dan masih ada yang sudah pulang kerumah tapi masih sering tidur dijalan juga. Dan untuk orang tua ada yang sudah mulai merubah sikapnya pada anak, mulai perhatian dan peduli, dan ada juga yang masih kurang peduli pada anaknya).

Hal yang hampir senada juga diungkapkan oleh informan Vike Juseplin sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah mengatakan:¹¹⁹

Katonyo mereka ngeraso senang, kareno banyak dapat saran dan masukan, terus dapat pemahaman baru jugo. Dengan di kasinyo solusi dari masalahnyo, abis itu mulai diterapkannyo, dan setelah lebih dari satu minggu atau hampir satu bulan, sebagian dari mereka lah mulai ado perubahan.

(Katanya mereka merasa senang, karena banyak mendapat saran dan masukan, lalu dapat pemahaman baru juga. Dengan diberikannya solusi dari masalahnya, setelah itu mulai diterapkannya, dan setelah lebih dari satu minggu atau hampir satu bulan, sebagian dari mereka sudah mulai ada perubahan).

Tanggapan dari NAA sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹²⁰

Aku ngraso lebih lega dan ngraso terbantu. Aku pacak dapat solusi, sekarang aku jadi tau apo yang harus aku lakukan dari solusi yang aku dapatkan, dan supayo aku dak selalu jadi orang yang cak sebelumnyo lagi, biar ado perubahan jugo dalam hidup aku. Dan untuk kegiatan itu menurut aku dak ado masukan atau saran, kareno pihak rumah singgah orangnyo enak-enak galo.

¹¹⁹ Vike Juseplin (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

¹²⁰ NAA (Informan Remaja Jalanan), Wawancara 30 Agustus 2019.

(Saya merasa lebih lega dan merasa terbantu. Saya bisa mendapatkan solusi, sekarang saya jadi tahu apa yang harus saya lakukan dari solusi yang saya dapatkan, dan supaya saya tidak selalu menjadi orang seperti sebelumnya lagi, supaya ada perubahan juga dalam hidup saya. Dan untuk kegiatan itu menurut saya tidak ada masukan atau saran, karena pihak rumah singgah orangnya enak-enak semua).

Hal yang senada diungkapkan dengan Ibu Neti sebagai orang tua dari NAA di Rumah Singgah Al-Maun Al-Ma'un mengatakan:¹²¹

Udah tu ngeraso lega, senang kareno ado jugo orang lain yang peduli kek anak Ibu. Bisa dapat solusi jugo, banyak dapat saran dan masukan, apo yang harus Ibu lakukan supayo anak Ibu ko dak lagi tidur dijalananan dan buat masalah. Dari kegiatan itu dak ado kendala. Pas udem tu lamo-lamo mulai ado perubahan dari anak Ibu, walaupun dio masih sering dijalananan, tapi dio dak lagi tidur dijalananan. Dan kini Ibu jugo pacak lebih perhatian kek anak.

(Sudah itu merasa lega, senang karena ada juga orang lain yang perduli sama anak Ibu. Bisa dapat solusi juga, banyak mendapat saran dan masukan, apa yang harus Ibu lakukan supaya anak Ibu ini tidak lagi tidur dijalananan dan membuat masalah. Dari kegiatan ini tidak aa kendala. Setelah itu lama-lama mulai ada perubahan dari anak Ibu, walaupun dia masih sering dijalananan, tapi dia tidak lagi tidur dijalananan. Dan sekarang Ibu juga bisa lebih perhatian pada anak).

Tanggapan dari JL sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹²²

Abis tu aku ngraso lebih lega dan ngraso ado yang peduli kek aku walapaun bukan keluarga aku. Disano aku jugo dapat solusi, motivasi dan nasehat yang baik untuk aku, dan dak ado masukan jugo kareno emang dak ado hal-hal yang dak menyenangkan. Udem tu awalnyo kemaren pas lah ado beberapa minggu aku balik kerumah, tapi kadang jugo masih sering dijalananan, terus lamo-lamo aku seringlah tidur dijalananan lagi kek kawan-kawan ketimbang tidur dirumah,, soalnya sering diomeli jadi aku dak nyaman dirumah.

(Setelah itu saya merasa lebih lega dan merasa ada yang perduli pada saya walaupun nuka keluarga saya. Disana saya juga dapat solusi, motivasi dan nasehat yang baik untuk saya, dan tidak ada masukan juga karena

¹²¹ Ibu Neti (Informan Orang Tua), Wawancara 04 September 2019.

¹²² JL (Informan Remaja Jalanan), Wawancara 11 September 2019.

memang tidak ada hal-hal yang tidak menyenangkan. Setelah itu, awalnya kemarin ketika sudah ada beberapa minggu ssaya pulang kerumah, tapi kadang juga masih sering dijalan, lalu lama-lama saya seringlah tidur dijalan lagi bersama teman-teman ketimbang tidur dirumah, soalnya sering dimarahi jadi saya tidak nyaman dirumah).

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu IDT sebagai orang tua dari JL di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹²³

Ngraso senang dan lega jugo dikasi arahan kek saran, terus dikasi solusi. Dak ado masukan untuk kegiatannyo, kareno emang dak ado kendala. Terus tu pas lah ado beberapa minggu JL mulai sering balik kerumah, terus abis tu dak lamo sering dak balik lagi dan tidur dijalan.

(Merasa senang dan lega juga diberikan arahan sama saran, lalu diberikan solusi. Tidak ada masukan untuk kegiatannya, karena memang tidak ada kendala. Lalu setelah ada beberapa minggu JL mulai sering pulang kerumah, setelah itu tidak lama sering tidak pulang lagi dan tidur dijalan).

Tanggapan dari EN sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹²⁴

Senang, lebih lega jugo, dapat solusi kek arahan. Udah tu aku coba ngelakukan solusi yang di kasih, aku balik ke rumah.

(Senang, lebih lega juga, mendapat solusi dan arahan. Sudah itu saya mencoba melakukan solusi yang diberikan, saya pulang ke rumah).

Sedikit berbeda dengan informan dari Ibu SW sebagai orang tua dari EN di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹²⁵

Perasaannyo senang, ado yang bantu ngasi saran kek solusi, di kasih arahan. Untuk anak jugo abis itu mulai sering balik ke rumah. Dan Ibu jugo mulai mahami sifat anak.

(Perasaannya senang, ada yang bantu memberikan saran dan solusi, diberikan arahan. Untuk anak juga sesudah itu mulai sering pulang ke rumah. Dan Ibu juga mulai memahami sifat anak).

¹²³Ibu IDT (Informan Orang Tua), Wawancara 04 September 2019.

¹²⁴ EN (Informan Remaja Jalanan), Wawancara 06 September 2019.

¹²⁵ Ibu SW (Informan Orang Tua), Wawancara 11 September 2019.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti,peneliti melihat bahwa pada saat melakukan evaluasi, pihak rumah singgah mananyakan tentang perasaan klien setelah menceritakan masalah yang dialaminya dan ketika telah mendapatkan solusi serta mananyakan dan mengamati perubahan yang terjadi setelah layanan dilakukan.¹²⁶

Berdasarkan hasil observasi wawancara kepada informan diatas, bahwasetelah peserta layanan/ klien menceritakan masalah yang mereka alami dan mendapatkan solusi dari masalahnya, mereka merasa lebih lega dan senang karena tau apa yang harus mereka lakukan. Setelah melakukan layanan minimal satu minggu atau satu bulan, secara perlahan klien mengalami perubahan yang lebih baik, namun juga masih ada anak dan orang tua yang belum mengalami perubahan. Dan untuk mengetahui perubahan selanjutnya, pihak rumah singgah selalu berkomunikasi dengan orang tua anak, untuk mengetahui perubahan diantara mereka.

4. Analisis hasil evaluasi

Pada tahap analisis hasil evaluasi yang dilakukan oleh pihak rumah singgah yaitu dengan menafsirkan hasil evaluasi dan hal yang harus diperbaiki dari hasil evaluasi. Kemudian pada tahap analisis hasil evaluasi untuk orang tua dan anak di Rumah Singgah Al-Ma'un berkenaan dengan cara yang dilakukan olehpihak pelaksana layanan dalam menjelaskan hasil evaluasi dalam pengentasan masalah yang dialami dan setelah

¹²⁶ Hasil Observasi pada tanggal 23 Agustus 2019.

melaksanakan layanan mediasi apakah pihak pelaksana layanan menyelenggarakan layanan lanjutan.

Hasil wawancara dari informan Hilda Sriwanty sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹²⁷

“Dari hasil evaluasi kami dapat melihat apa yang didapatkan oleh anak dan orang tua, pemahaman apa saja yang mereka dapatkan dan tindakan apa yang harus dilakukan setelah melakukan layanan. Apakah ada upaya dari kedua belah pihak untuk menghasilkan perdamaian antar mereka. Dan untuk melihat perubahan anak dan orang tua kami juga melakukan evaluasi jangka panjang. Dan dari hasil evaluasi masih ada yang harus diperbaiki, karena menyangkut perubahan perilaku jadi prosesnya juga harus satu persatu seperti aktivitas dijalanan. Aktivitas dijalanan ini masalahnya menyangkut ekonomi mereka, jadi mereka ini masih tetap dijalan, tapi komunikasi dengan orang tua sudah membaik, tapi aktivitas mereka dijalan ini yang menjadi kendala bagi kita dan terkadang juga mempengaruhi hubungannya dengan orang tuanya.”

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh informan Eka Putra sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹²⁸

Kami bisa tau hal atau pemahaman apa saja yang didapatkan oleh mereka saat kami berikan arahan ke solusi untuk masalahnya. Karena setelah kami berikan solusi, mereka secara perlahan mulai melakukan perubahan sikap antar mereka, saling memperbaiki, dan walaupun belum sepenuhnya. Dan untuk yang harus diperbaiki ini masalah perilaku yang benar-benar harus bisa dirubah, supaya tidak terpengaruh ke hal-hal yang buruk yang ada di sekeliling jalanan.

(Kami bisa tahu hal atau pemahaman apa saja yang didapatkan oleh mereka saat kami berikan arahan dan solusi untuk masalahnya. Karena setelah kami berikan solusi, mereka secara perlahan mulai melakukan perubahan sikap antar mereka, saling memperbaiki, dan walaupun belum sepenuhnya. Dan untuk yang harus diperbaiki ini masalah perilaku yang benar-benar harus bisa dirubah, supaya tidak terpengaruh dengan hal-hal yang tidak baik yang ada disekeliling jalanan).

¹²⁷ Hilda Sriwanty (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 06 September 2019.

¹²⁸ Eka Putra (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

Hal senada juga diungkapkan oleh informan Vike Juseplin sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹²⁹

Dari hasil evaluasi yang ada, lah dapat kami tengok tentang apa yang didapatkan oleh mereka, mereka tau apa yang harus dilakukan dari solusi yang kami kasi, dan kami jugo pacak tau ado apo idaknyo upaya dari mereka untuk menjalin hubungan yang lebih baik. Dan selanjutnyo dari hasil evaluasi masih ado yang harus diperbaiki, yang berkaitan dengan perilaku, dan perubahan perilaku ini dak mudah untuk dilakukan, apalagi bersangkutan dengan anak jalanan, butuh proses yang lamo untuk perubahan yang baiknyo.

(Dari hasil evaluasi yang ada, sudah dapat kami lihat tentang apa yang didapatkan oleh mereka, mereka tahu apa yang harus dilakukan dari solusi yang kami berikan, dan kami juga bisa tahu ada atau tidaknya upaya dari mereka untuk menjalin hubungan yang lebih baik. Dan selanjutnya dari hasil evaluasi masih ada yang harus diperbaiki, yang berkaitan dengan perilaku, dan perubahan perilaku ini tidak mudah untuk dilakukan, apalagi bersangkutan dengan anak jalanan, butuh proses yang lama untuk perubahan yang baiknya).

Tanggapan dari NAA sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹³⁰

Kecek pihak rumah singgah lah banyak perubahan dari aku, terus aku jugo selalu diingatkan jangan sampai cak dulu lagi, rubah diri supayo jadi orang yang lebih baik terus, kareno perubahan yang aku lakukan ini bukan untuk siapa-siapa tapi untuk diri aku dewek. Dan untuk kegiatan lanjutannyo yang cak iko dak ado, tapi pihak rumah singgah masih selalu nanyo-nanyo tentang cak mano kalau aku kek orang tuo lagi dirumah, masih galak tidur dijalanank dak, terus jugo nanyokan cak mano orang tuo cak itu.

(Kata pihak rumah singgah sudah banyak perubahan dari saya, lalu saya juga selalu diingatkan jangan sampai seperti dulu lagi, rubah diri supaya jadi orang yang lebih baik terus, karena perubahan yang saya lakukan ini bukan untuk siapa-siapa tapi untuk diri saya sendiri. Dan untuk kegiatan selanjutnya yang seperti ini tidak ada, tapi pihak rumah singgah masih selalu bertanya-tanya tentang bagaimana kalau saya dan orang lagi dirumah, masih suka tidur dijalanank tidak, lalu juga menanyakan bagaimana orang tua, seperti itu).

¹²⁹ Vike Juseplin (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

¹³⁰ NAA (Informan Remaja Jalanan), Wawancara 30 Agustus 2019.

Hal yang sama diungkapkan dengan Ibu Neti sebagai orang tua dari NAA di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹³¹

Dari pihak rumah singgah ngasih tau kalau lah ado perubahan kek anak Ibu, dan pihak rumah singgah jugo selalu nyokan perkembangan anak pas dirumah. Dan untuk kegiatan selanjutnya dak ado, tapi masih sering komunikasi, sampai kini jugo masih sering nanyokan tentang perubahan baik dari Ibu kek anak jugo.

(Dari pihak rumah singgah memberi tahu kalau sudah ada perubahan pada anak Ibu, dan pihak rumah singgah juga selalu menanyakan perkembangan anak ketika dirumah. Dan untuk kegiatan selanjutnya tidak ada, tapi masih sering komunikasi, sampai sekarang ini juga masih sering menanyakan tentang perubahan baik dari Ibu dan anak juga).

Tanggapan dari JL sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹³²

Kato orang pihak rumah singgah lah ado perubahan dari aku, tapi abis itu pas lah beberapa minggu katonyo aku harus bisa merubah diri lagi, kareno aku masih sering tidur dijalan, dan aku cak ini jugo kareno orang tuo aku galak ngomel-ngomeli. Pas kegiatan itu ado, abis tu dak diadokannyo lagi, tapi aku masih sering ditanyo-tanyo, cak mano kek orang tuo, masih sering tidur dijalan apo idak, terus sikap orang tuo kini cak mano, ado perubahan apo idak.

(Kata orang pihak rumah singgah sudah ada perubahan dari saya, tapi setelah beberapa minggu katanya saya harus bisa lebih merubah diri lagi, karena saya masih sering tidur dijalan, dan saya seperti ini juga karena orang tua saya yang suka marah-marah. Kemudian setelah kegiatan itu ada, setelah itu tidak diadakannya lagi, tapi saya masih sering ditanyanya, bagaimana dengan orang tua, masih sering tidur dijalan atau tidak, lalu sikap orang tua sekarang bagaimana, ada perubahan atau tidak).

Hal yang sedikit berbeda diungkapkan oleh Ibu IDT sebagai orang tua dari JL di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹³³

¹³¹ Ibu Neti (Informan Orang Tua), Wawancara 04 September 2019.

¹³² JL (Informan Remaja Jalan), Wawancara 11 September 2019.

¹³³ Ibu IDT (Informan Orang Tua), Wawancara 04 September 2019.

Awalnya kato pihak rumah singgah kalau diluar anak lah mulai ado perubahan, dan dirumah lah mulai ado perubahan jugo, lah mulai sering balik kerumah, tapi abis itu lamo-lamo seringlah tidur dijalan lagi dan jarang balik kerumah. Kalau untuk kami sebagai orang tuonyo yo kalau anak ado buat salah pasti kami marah dan tegur. Dan udah kegiatan itu kami orang tuonyo masih sering komunikasi kek pihak rumah singgah, sering ditanyo kabar, perubahan anak cak mano, terus cak mano sikap kami kek anak.

(Awalnya kata pihak rumah singgah kalau diluar anak sudah mulai ada perubahan, dan dirumah sudah mulai ada perubahan juga, sudah mulai pulang kerumah, tapi setelah itu lama-lama seringlah tidur dijalan lagi dan jarang pulang kerumah. Kalau untuk kami sebagai orang tuanya, ya kalau anak ada buat salah pasti kami marah dan tegur. Dan sudah kegiatan ini kami orang tuanya masih sering komunikasi dengan pihak rumah singgah, sering ditanya kabar, perubahan anak bagaimana, lalu bagaimana sikap kami pada anak).

Tanggapan dari EN sebagai anak di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹³⁴

Lah mulai ado perubahan, tapi harus benar-benar bisa merubah diri lebih baik lagi, harus bisa memahami orang tuo jugo. Uдах tu masih sering komunikasi jugo, masih sering ditanyokan perkembangan kek perubahan aku kek orang tuo kalau di rumah cak mano.

(Sudah mulai ada perubahan, tapi harus benar-benar bisa merubah diri lebih baik lagi, harus bisa memahami orang tua juga. Sudah itu masih sering komunikasi juga, masih sering ditanyakan perkembangan dan perubahan saya dengan orang tua kalau di rumah bagaimana).

Senada dengan informan dari Ibu SW sebagai orang tua dari EN di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹³⁵

Kalau perubahan lah ado, dan harus lebih peduli dan jangan mengabaikan anak. Abis tu masih sering komunikasi dengan pihak rumah singgah, selalu ditanyokan perkembangan anak kek Ibu jugo.

(Kalau perubahan sudah ada, dan harus lebih peduli dan jangan mengabaikan anak. Setelah itu masih sering komunikasi dengan pihak rumah singgah, selalu ditanyakan perkembangan anak dengan Ibu juga).

¹³⁴ EN (Informan Remaja Jalanan), Wawancara 06 September 2019.

¹³⁵ Ibu SW (Informan Orang Tua), Wawancara 11 September 2019.

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti mendapati bahwa pihak rumah singgah mampu melihat pemahaman apa saja yang telah klien dapatkan setelah melakukan layanan, kemudian menjelaskan hasil dari evaluasi yang telah dilakukan dan setelah itu melakukan layanan lanjutan dengan melakukan evaluasi jangka panjang.¹³⁶

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diatas, dari hasil evaluasi mereka dapat melihat pemahaman apa yang didapatkan setelah melakukan layanan mediasi. Dan untuk melihat perubahan anak dan orang tua pihak Rumah Singgah juga melakukan evaluasi jangka panjang. Kemudian juga masih ada yang harus diperbaiki, karena menyangkut perubahan perilaku.

5. Tindak lanjut

Pada tahap tindak lanjut yang dilakukan pada kegiatan ini, yaitu cara melakukan layanan lanjutan kepada peserta setelah melakukan layanan sebelumnya guna untuk memantapkan upaya perdamaian antara kedua belah pihak.

Hasil wawancara dari informan Hilda Sriwanty sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹³⁷

“Cara yang kita lakukan itu dengan cara kami bekerja sama atau saling berkomunikasi dengan orang tua anak, guna untuk mengetahui perkembangan anak ketika ia dirumah dan untuk perubahan atau perkembangan orang tua, kami juga bisa menanyakan pada anak.”

¹³⁶Hasil Observasi pada tanggal 23 Agustus 2019.

¹³⁷ Hilda Sriwanty (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 06 September 2019.

Hal yang sama diungkapkan oleh informan Eka Putra selaku pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹³⁸

Kami terus menjalin komunikasi lanjutan dengan orang tuonyo, kadang secara langsung dan kadang jugo lewat handphone, untuk nanyokan perubahan apo ajo yang dialami kek anak, dan untuk perubahan yang dialami kek orang tuonyo, kami jugo sering nanyo-nanyo kek anak.

(Kami terus menjalin komunikasi lanjutan dengan orang tuanya, kadang secara langsung dan kadang juga melalui handphone, untuk menanyakan perubahan apa saja yang dialami oleh anak, dan untuk perubahan yang dialami dengan orang tuanya, kami juga sering bertanya-tanyaa dengan anak).

Senada dengan itu Vike Juseplin selaku pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹³⁹

“Dengan terus menjalin komunikasi antar mereka, jadi supaya tahu perkembangan yang terjadi antar mereka.”

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, peneliti mendapati bahwa yang dilakukan pihak rumah singgah dalam tahap tindak lanjut mereka saling bekerjasama dengan anak dan orang tua melalui komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung/ melalui *handphone*.¹⁴⁰

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari informan diatas bahwalayanan lanjutan yang dilakukan yaitu dengan cara bekerja sama dengan orang tua dan anak atau saling menjalin komunikasi baik secara langsung maupun melalui *handphone* untuk menanyakan bagaimana

¹³⁸ Eka Putra (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

¹³⁹ Vike Juseplin (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

¹⁴⁰ Hasil Observasi pada tanggal 23 Agustus 2019.

perubahan dan perkembangan pada anak sekaligus perubahan dan perkembangan pada orang tua.

6. Laporan

Pada tahap laporan yang dilakukan oleh pihak Rumah Singgah yaitu, mengenai kegiatan yang dilakukan oleh pihak Rumah Singgah Al-Ma'un pada tahap laporan dan seperti apa peserta layanan dilibatkan dalam layanan ini.

Hasil wawancara dari informan Hilda Sriwanty sebagai pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹⁴¹

“Untuk laporan, kegiatan yang kami lakukan itu dengan kita dokumentasikan sebagai bentuk laporan kegiatan yang telah kami lakukan, kemudian kami juga melakukan assesmen atau melakukan pendataan identitas klien. Dan kami juga melibatkan penuh orang tua dan anak dalam layanan ini, supaya permasalahan yang terjadi dapat terselesaikan dengan tuntas.”

Hal yang sama diungkapkan oleh informan Eka Putra selaku pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹⁴²

“Dengan didokumentasikan dan melakukan assesmen, dan orang tua dan anak kami libatkan secara penuh dalam kegiatan.”

Senada dengan itu Vike Juseplin selaku pembina sekaligus pengurus di Rumah Singgah Al-Ma'un mengatakan:¹⁴³

Dilakukan dengan menggunakan assesmen dan dokumentasi sebagai bukti telah dilakukannya kegiatan. Dan kami juga melibatkan secara penuh orang tua dan anaknya, karena supaya masalah yang dialami

¹⁴¹ Hilda Sriwanty (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 06 September 2019.

¹⁴² Eka Putra (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

¹⁴³ Vike Juseplin (Informan Pengurus Rumah Singgah Al-Ma'un), Wawancara 30 Agustus 2019.

pacak terselesaikan dan antara anak dan orang tua juga bisa sama-sama tau tentang segala yang diungkapkan tentang masalahnya.

(Dilakukan dengan menggunakan assesmen dan dokumentasi sebagai bukti telah dilakukannya kegiatan. Dan kami juga melibatkan secara penuh orang tua dan anaknya, karena supaya masalah yang dialami dapat terselesaikan dan antara anak dan orang tua juga bisa sama-sama tahu tentang semua yang diungkapkan tentang masalahnya).

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti melihat bahwa pihak rumah singgah melakukan assesmen dan dokumentasi terhadap peserta layanan yang melakukan mediasi.¹⁴⁴

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari informan diatas bahwa pada tahap laporan yang dilakukan dengan menggunakan assesmen guna untuk mengetahui identitas diri klien dan dokumentasi sebagai bukti telah dilaksanakannya layanan mediasi.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Tahapan Pelaksanaan Layanan Mediasi Bagi Anak Jalanan dan Orang Tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

a. Perencanaan

Tahap perencanaan adalah tahap awal yang dilakukan sebelum dilakukannya tahap pelaksanaan layanan mediasi. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah: (a) Mengidentifikasi pihak-pihak yang akan menjadi peserta layanan, (b) mengatur pertemuan dengan calon peserta layanan, (c) menetapkan fasilitas layanan, (d) menyiapkan kelengkapan administrasi.¹⁴⁵

¹⁴⁴Hasil Observasi pada tanggal 23 Agustus 2019.

¹⁴⁵Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 204.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada tahap perencanaan yang dilakukan oleh pihak Rumah Singgah Al-Ma'un pada anak dan orang tuanya sudah sesuai dengan teori pelaksanaan layanan mediasi yaitu dengan adanya penentuan kriteria yang menjadi peserta layanan, kemudian sebelum mempertemukan kedua belah pihak dilakukannya layanan secara individu dengan anak dan orang tua, setelah beberapa kali pertemuan barulah pihak rumah singgah mengatur pertemuan dengan peserta layanan untuk melakukan layanan mediasi. Sebelum layanan dilakukan, pihak rumah singgah telah menyiapkan fasilitas terlebih dahulu dan menyiapkan administrasi sebelum kegiatan layanan dilakukan.

b. Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan adalah tahap yang dilakukan ketika layanan mediasi berlangsung, kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah: (a) Menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai, (b) menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi, (c) membahas masalah yang dirasakan pihak-pihak yang menjadi peserta layanan, (d) menyelenggarakan pengubahan tingkah laku peserta layanan, (e) membina komitmen peserta layanan demi hubungan baik dengan pihak-pihak lain, dan (f) melakukan penilaian segera (*laissez*).¹⁴⁶

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak Rumah Singgah Al-Ma'untelah

¹⁴⁶Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 204.

sesuai dengan teori pelaksanaan layanan mediasi yang telah ada, yaitudengan melakukan penerimaan terhadap klien dengan sikap terbuka. Kemudian, melakukan penstrukturan dengan menjelaskan tujuan dan alasan dilaksanakannya layanan mediasi. Setelah penjelasan diberikan lalu dilanjutkan dengan membahas masalah yang di alami oleh klien, ketika semua masalah yang di alami telah di ceritakan lalu diberikannya solusi dari masalah tersebut. Pemberian solusi ini juga melalui musyawarah antara orang tua dan anak, supaya dapat menemukan solusi yang tepat untuk memecahkan masalah yang sedang dialami.

Dari solusi yang telah diberikan kemudian pihak Rumah Singgah membuat komitmen antara anak dan orang tuanya agar dapat menjalin hubungan yang lebih baik lagi, setelah itu barulah melakukan penilaian terhadap kegiatan yang telah berlangsung.

c. Evaluasi

Evaluasi adalah melakukan penilaian terhadap hasil layanan mediasi yang telah dilakukan. Fokus evaluasi hasil layanan ialah diperolehnya pemahaman baru (*understanding*) klien, berkembangnya perasaan positif (*comfort*), dan kegiatan apa yang akan dilakukan oleh klien (*action*) setelah proses layanan berlangsung. Evaluasi dalam layanan mediasi dapat dilakukan dalam tiga tahap, yaitu: (a) Evaluasi atau penilaian segera yang fokusnya adalah *understanding* (pemahaman baru klien), *comfort* (perkembangan perasaan positif),

dan *action* (kegiatan yang akan dilakukan klien setelah proses layanan berlangsung), (b) Evaluasi atau penilaian jangka pendek. Fokus evaluasi ini adalah kualitas hubungan antara dua belah pihak yang berselisih atau memiliki masalah. Indikatornya adalah apakah masalah yang ada diantara mereka sudah benar-benar mereda, sudah hilang sama sekali, atau apakah sudah berkembang secara harmonis, saling mendukung dan bersifat positif dan produktif, (c) Evaluasi atau penilaian jangka panjang. Penilaian ini merupakan pendalaman, perluasan dan pemantapan penilaian segera dan penilaian jangka pendek dalam rentang waktu yang lama.¹⁴⁷

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada tahap evaluasi yang dilakukan oleh pihak rumah singgah ini sudah sesuai dengan teori, setelah klien melakukan layanan mediasi mereka merasa lebih lega dan senang karena merasa telah terbantu dalam penyelesaian yang dihadapi, mendapatkan pemahaman baru dan mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan.

Setelah minimal satu minggu hingga satu bulan klien sudah mulai mengalami perubahan baik. Kemudian untuk mengetahui perubahan selanjutnya dilakukan dengan cara terus menjalin komunikasi baik dengan orang tua maupun anak guna untuk mengetahui perkembangan selanjutnya.

¹⁴⁷Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 204.

d. Analisis hasil evaluasi

Tahap analisis hasil evaluasi adalah tahap yang dilakukan dengan cara menafsirkan hasil evaluasi dalam kaitannya dengan ketuntasan penyelesaian masalah yang dialami oleh pihak-pihak yang telah mengikuti layanan mediasi.¹⁴⁸

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada tahap analisis hasil evaluasi yang dilakukan oleh pihak Rumah SinggahAl-Ma'un sesuai berdasarkan teori pelaksanaan layanan mediasi, yang ditunjukkan dengan adanya setelah klien melakukan layanan mediasi dari hasil evaluasi mereka dapat melihat apa yang didapatkan oleh anak dan orang tua, seperti pemahaman apa yang didapatkan dan adakah upaya yang dilakukan untuk mendatangkan perdamaian dari kedua belah pihak untuk menghasilkan perdamaian.

Untuk melihat perubahan anak dan orang tua pihak Rumah Singgah juga melakukan evaluasi jangka panjang. Kemudian juga masih ada yang harus diperbaiki, karena menyangkut perubahan perilaku. Yang mana aktivitas anak dijalankan tidak mudah untuk dirubah melainkan juga memerlukan proses yang panjang, tapi komunikasi dengan orang tua sudah mulai membaik, walaupun masih ada juga yang belum membaik.

¹⁴⁸Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 205.

Hanya saja aktivitas mereka dijalanan ini yang menjadi kendala bagi pihak Rumah Singgah sebagai pelaksana layanan mediasi dan terkadang juga mempengaruhi hubungannya dengan orang tuanya.

e. Tindak lanjut

Tahap tindak lanjut adalah tahapan yang dilakukan untuk menyelenggarakan layanan mediasi lanjutan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian diantara pihak-pihak yang berselisih atau bertikai maupun yang sedang memiliki masalah.¹⁴⁹

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada tahap tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak Rumah Singgah Al-Ma'un sesuai dengan teori yang ada. Setelah klien melakukan layanan mediasi, kemudian kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah dengan melakukan evaluasi jangka panjang, dengan cara tetap menjalin komunikasi dengan orang tua dan anak, seperti selalu menanyakan kabar dan perkembangan yang terjadi.

f. Laporan

Pada tahap laporan ini kegiatan yang dilakukan adalah: (a) Membicarakan laporan yang diperlukan oleh pihak-pihak peserta layanan mediasi, (b) Mendokumentasikan laporan layanan mediasi.¹⁵⁰

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada tahap laporan yang dilakukan oleh pihak Rumah Singgah Al-Ma'untelah sesuai

¹⁴⁹Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 205.

¹⁵⁰Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 206.

dengan teori yang ada dalam layanan mediasi yaitu yang dilakukan dengan cara mendokumentasikan sebagai bentuk laporan kegiatan yang telah dilakukan, kemudian juga melakukan assesmen atau melakukan pendataan identitas diri klien. Saat kegiatan layanan berlangsung klien dilibatkan secara penuh.

2. Hasil dari Tahapan Pelaksanaan Layanan Mediasi Bagi Anak Jalanan dan Orang Tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu.

a. Hasil tahap perencanaan

Berdasarkan hasil tahap perencanaan yang peneliti temukan di lapangan bahwa pihak rumah singgah telah membuat perencanaan yang sesuai dengan teori yang ada, yang mana pihak rumah singgah telah menentukan kriteria yang akan menjadi klien dalam layanan mediasi yang diselenggarakan, mengatur pertemuan secara individu sebelum mempertemukan kedua belah pihak, kemudian setelah itu barulah mengatur pertemuan untuk kedua belah pihak, menyiapkan fasilitas dan menyiapkan administrasi, seperti identitas diri klien.

b. Hasil tahap pelaksanaan

Berdasarkan hasil dari tahap pelaksanaan yang peneliti temukan di lapangan bahwa pada tahap pelaksanaan yang telah pihak rumah singgah lakukan, pihak rumah rumah singgah telah melakukan tahapan ini sesuai berdasarkan teori yang dimulai dari penerimaan terhadap klien, melakukan penstrukturan, melakukan pendalaman masalah, memberikan solusi, kemudian membuat komitmen untuk

kedua belah pihak supaya lebih menjalin hubungan yaang lebih membaik. Sehingga dari tahap pelaksanaan yang telah dilakukan tersebut, anak dan orang tua mulai terlihat perubahan, yang mana anak dan orang tuanya sudah mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan setelah mendapatkan arahan dan solusi yang telah diberikan oleh pihak rumah singgah.

c. Hasil tahap evaluasi

Berdasarkan hasil dari tahap evaluasi yang peneliti temukan di lapangan bahwa pada tahap evaluasi yang dilakukan oleh pihak rumah singgah, pihak rumah singgah melakukan tiga tahapan yang sesuai dengan teori yang ada dalam evaluasi, yaitu (a) evaluasi atau penilaian segera (*laisseg*) untuk mengetahui pemahaman yang didapatkan oleh klien, (b) evaluasi atau penilaian jangka pendek untuk mengetahui bahwa masalah yang dialami oleh kedua belah pihak sudah mereda dan bisa dikatakan dapat teratasinya masaalah yang dialami, dan (c) evaluasi atau penilaian jangka panjang dilakukan untuk melihat perkembangan atau perubahan yang terjadi setelah layanan dilakukan.

d. Hasil analisis hasil evaluasi

Berdasarkan hasil dari tahap analisis evaluasi yang peneliti temukan di lapangan bahwa pada tahap ini, pihak rumah singgah mampu melihat perubahan dan pemahaman yang didapatkan oleh kedua belah pihak (anak dan orang tua), setelah itu barulah pihak rumah singgah menjelaskan pada kedua belah pihak tentang

pemahaman yang didapatkan dan hal-hal apa saja yang perlu dilakukan perubahan pada anak dan orang tua, seperti perubahan perilaku, cara berkomunikasi sehingga terjalinnya hubungan yang lebih baik.

e. Hasil tindak lanjut

Berdasarkan hasil dari tahap tindak lanjut yang peneliti temukan di lapangan bahwa pada tahap tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak rumah singgah, yaitu dengan cara melakukan evaluasi atau penilaian jangka panjang guna untuk mengetahui perubahan dan perkembangan yang terjadi antara anak dan orang tua setelah melakukan layanan mediasi. Tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak rumah singgah menyesuaikan dengan keadaan kedua belah pihak setelah dilaksanakan layanan.

f. Hasil tahap laporan

Berdasarkan hasil dari tahap laporan yang peneliti temukan di lapangan bahwa pada tahap laporan ini dijadikan sebagai acuan bahwasannya seluruh tahap layanan telah dilakukan, yang ditunjukkan dengan adanya bukti dokumentasi dan assesmen terhadap klien.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan tentang tahapan pelaksanaan layanan mediasi bagi anak jalanan dan orang tuanyadi Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu maka dapat disimpulkan bahwa tahapan pelaksanaan layanan mediasi yang dilakukan di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu sudah sesuai dengan teori pelaksanaan layanan mediasi, yaitu yang dilakukan dalam 6 (enam) tahapan. *Pertama*, perencanaan yang meliputi penentuan kriteria klien, menentukan jadwal pertemuan, menyiapkan fasilitas layanan mediasi dan memfasilitasi pelaksanaan layanan konseling individu sebelum pelaksanaan layanan mediasi. *Kedua*, Pelaksanaan yang meliputi penerimaan terhadap klien, pelaksanaan penstrukturan, penjajakan, evaluasi jangka pendek dan penguatan. *Ketiga*, evaluasi meliputi menanyakan perasaan klien, pemahaman klien dan tindak lanjut yang akan dilaksanakan. *Keempat*, meliputi menafsirkan hasil evaluasi yang telah dilakukan. *Kelima*, tindak lanjut yang dilakukan melalui evaluasi jangka panjang. *Keenam*, laporan meliputi dokumentasi dan assesment.

Adapun bentuk hasil yang dihasilkan terhadap pelaksanaan layanan mediasi ini, yaitu adanya perubahan perilaku yang lebih baik dari sebelum dilaksanakannya layanan mediasi yang dilakukan oleh pihak Rumah Singgah Al-Ma'un, baik perubahan dari anak maupun dari orang tua.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan tentang pelaksanaan layanan mediasi bagi anak jalanan dan orang tuanya di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un Provinsi Bengkulu, maka ada beberapa saran dari penulis yang kiranya dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk pihak-pihak yang terkait:

1. Bagi pelaksana layanan mediasi di Lembaga Rumah Singgah Al-Ma'un agar dapat lebih mendalami kembali sistematika pelaksanaan layanan mediasi, lebih mendalami pemberian empati dan agar lebih meningkatkan fasilitas untuk pelaksanaan kegiatan layanan mediasi saat berlangsung.
2. Klien (anak jalanan dalam usia remaja) harus lebih aktif dalam mengikuti kegiatan layanan mediasi.
3. Klien (orang tua) harus lebih terbuka dalam menyampaikan permasalahan yang di alami.
4. Bagi peneliti yang akan mengambil yang serupa hendaknya dapat melihat dari aspek-aspek lainnya mengenai layanan mediasi seperti pendekatan dan teknik dalam proses pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrizal. *Mediasi Dalam Perspektif Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana. 2011
- Agustiani, Hendriati. *Psikologi Perkembangan*. Bandung: PT Refika Aditama. 2006
- Alwasilah. *Kualitatif*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya dan Pusat Studi Sunda. 2003
- BKSN. *Anak Jalanan Di Indonesia: permasalahan Dan Penanganannya*. Jakarta: Badan Kesejahteraan Sosial Nasional. 2000
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grafindo Persada. 2001
- Dariyo, Agoes. *Psikologi Perkembangan Remaja*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2002
- Departemen Sosial RI. *Petunjuk Teknis Pelayanan Sosial Anak Jalanan*. Jakarta: Departemen Sosial Republik Indonesia. 2005
- Dewi, Ratna. Pelaksanaan Layanan Mediasi Di Sekolah Mengengah Atas Negeri 10 Pekanbaru. *Skripsi*. Riau Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. 2011
- D.Y. Witanto. *Hak dan Kedudukan Anak Luar Kawin*. Jakarta: Kencana. 2012
- Febrini, Dini. *Bimbingan Konseling*. Yogyakarta: Teras. 2011
- Hurlock, Elizabeth B. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Erlangga. 1980
- Huraerah, Abu. *Kekerasan Terhadap Anak*. Bandung: Nuansa. 2006
- Iskandar. *Metodelogi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press. 2012
- Jahja, Yudrik. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Kencana. 2015
- Khairani, Ade Irma, dan Manurung, Wan Rajib Azhari, *Metodologi Penelitian Kualitatif case study*. Jakarta Timur: CV. Trans Info Media. 2019
- Kusumawati, Eny. Problematika Remaja Dan Faktor Yang Mempengaruhi, *Jurnal Prosiding SNBK (Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling)*, Vol. 1 No.1, Mei 2017

- Mahfudzh, M. Jalaluddin. *Psikologi Anak dan Remaja Muslim*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar. 2001
- Mardiyah, Peran Orang Tua Dalam Pendidikan Agama Terhadap Pembentukan Kepribadian Anak, *Jurnal Kependidikan*, Vol. III No. 2, November: 2015.
- Marsaid, *Perlindungan Hukum Anak Pidana Dalam Perspektif Hukum Islam*, Palembang: NoerFikri, 2015.
- Maruli Tamba, Paulus. Realisasi Pemenuhan Hak Anak Yang Diatur Dalam Konstitusi Terhadap Anak Yang Berkonflik Dengan Hukum Dalam Proses Pidanaan. Ilmu Hukum, Peradilan Pidana, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Fakultas Hukum. 2016
- Moleong. Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001
- Molleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2010
- Nugroho, Wahyu. Pengaruh Layanan Mediasi Terhadap Perilaku Bullying pada Siswa Kelas IX SMP Negeri 2 Gondangrejo Tahun Pelajaran 2015-2016. *Skripsi*. Surakarta: Bimbingan Dan Konseling, Universitas Slamet Riyadi. 2016
- Papalia, Diane E. Dkk. *Human Development (Psikologi Perkembangan)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2008
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kuantitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media. 2016
- Prayitno. *Layanan L1-L9*. Padang: Unpad Press. 2001
- Santrock. Jhon W. *Adolescence Perkembangan Remaja*. Jakarta: Erlangga. 2002
- Sarwono, Sarlito W. *Psikologi Remaja*. Jakarta: Rajawali Pers. 2016
- Silaswaty Faried, Femmy. Optimalisasi Perlindungan Anak Melalui Penetapan Hukuman Kebiri, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 11 No. 01, Februari – Juli 2017).
- Sudrajat, Tata. *Anak Jalanan dan Masalah Sehari-hari Sampai Kebijakan*. Bandung: Yayasan Akatiga. 1996
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: 2014

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2011
- Surbakti dkk, Eds. *Prosiding Loka karya Persiapan Survei Anak Rawan. Studi Rintisan Di Kota Bandung*. Jakarta: Kerja Sama BPS Dan UNICEF. 1997
- Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2008
- Usria, Fanny. Efektifitas Pelaksanaan Layanan Mediasi Dalam Mengatasi Konflik Antar Siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu. *Skripsi*. Riau Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim. 2014
- Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana. 2017