

Pendekatan *Case Work* dalam Pemulihan Psikologis Anak Berhadapan dengan Hukum di UPTD PPA Kota Medan

Angelia Febrianne¹, Fajar Utama Ritonga², Berlianti³

¹Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 May 2026

Revised 25 May 2026

Accepted 30 May 2026

Available online 05 June 2026

Kata Kunci:

Anak berhadapan dengan hukum, casework, pemulihan psikologis, pekerjaan sosial, UPTD PPA

Keywords

Children in conflict with the law, casework, psychological recovery, social work, UPTD PPA



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study examines the role of QR Code-based ordering systems in improving service quality and operational efficiency in Food and Beverage (F&B) Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs), using Mie Gacoan as a case study. The research employs a qualitative approach through a systematic literature review of six relevant studies published between 2022 and 2025. The findings indicate that QR Code-based ordering systems reduce customer waiting times, minimize order recording errors, and enhance employee productivity by streamlining the ordering process. In terms of service quality, the technology supports key SERVQUAL dimensions, including responsiveness, reliability, and tangibles, while improving overall customer experience. Furthermore, the system contributes to more efficient operational workflows and better resource utilization. Despite these benefits, challenges such as varying levels of digital literacy and initial technology investment remain important considerations. This study provides insights into the potential of digital ordering systems to support service and operational improvements in F&B MSMEs.

ABSTRACT

Anak berhadapan dengan hukum (ABH) kerap mengalami dampak psikologis yang serius, namun penanganannya masih sering berfokus pada aspek hukum semata. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan pendekatan pekerjaan sosial individual (casework) dalam pemulihan psikologis anak berhadapan dengan hukum di UPTD PPA Kota Medan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus tunggal. Subjek penelitian adalah seorang anak perempuan berusia 15 tahun yang terseret dalam kasus perkuliahian di sekolah meskipun sesungguhnya berupaya meleraikan, sehingga mengalami trauma berupa ketakutan kembali ke sekolah, kecemasan sosial, dan penarikan diri dari lingkungan. Data dikumpulkan melalui wawancara ramah anak, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Proses penanganan dilaksanakan melalui lima tahapan casework, yaitu asesmen, perencanaan program, intervensi, monitoring dan evaluasi, serta terminasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wawancara empatik yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan efektif membantu klien mengekspresikan emosi, mengurangi kecemasan, dan membangun kembali kepercayaan diri. Dukungan sistem sumber formal dari UPTD PPA dan sekolah, serta sistem sumber informal dari orang tua dan teman dekat, turut berperan penting dalam proses pemulihan. Pada tahap terminasi, klien menunjukkan perkembangan positif yang signifikan, meliputi keterbukaan dalam berkomunikasi, kemampuan mengelola emosi, dan keberanian untuk kembali bersekolah. Penelitian ini menegaskan bahwa penanganan ABH harus bersifat holistik dengan mengintegrasikan aspek hukum dan psikososial secara bersamaan demi pemulihan anak yang menyeluruh.

PENDAHULUAN

Anak sebagai individu yang sedang dalam proses tumbuh dan berkembang memiliki hak mendasar atas perlindungan, rasa aman, pendidikan, serta kesempatan berkembang secara optimal. Akan tetapi, dalam realitas kehidupan sehari-hari, anak kerap dihadapkan pada berbagai persoalan yang berpotensi menghambat perkembangan sosial maupun psikologisnya. Salah satu kondisi yang memerlukan perhatian serius adalah ketika anak harus berhadapan dengan proses hukum, baik dalam kapasitasnya sebagai pelaku, korban, maupun saksi dari suatu peristiwa. Keterlibatan dalam proses hukum dapat menimbulkan tekanan psikologis yang signifikan dan

berdampak pada berbagai aspek kehidupan anak, termasuk dimensi sosial, emosional, dan pendidikan.

Kasus yang menjadi fokus dalam praktik pekerjaan sosial ini melibatkan seorang anak yang terseret dalam peristiwa perkelahian di lingkungan sekolah. Berdasarkan keterangan yang diperoleh melalui proses wawancara, diketahui bahwa anak sesungguhnya berupaya meleraikan teman-temannya yang terlibat perkelahian. Namun, dalam proses penyelesaian perkara, anak justru dipandang sebagai pihak yang turut terlibat sehingga harus menjalani proses hukum. Pengalaman tersebut meninggalkan dampak psikologis yang cukup berat, yang antara lain ditandai oleh munculnya ketakutan untuk kembali ke sekolah, kecemasan sosial, serta kecenderungan menarik diri dari lingkungan.

Menurut Santrock (2018), bahwa masa remaja merupakan fase perkembangan yang sangat rentan terhadap pengaruh pengalaman sosial dan kondisi lingkungan. Pengalaman negatif yang terjadi pada periode ini berisiko mengganggu kestabilan emosional sekaligus proses pembentukan identitas diri anak. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan yang dialami anak menjadi langkah awal yang krusial guna mengenali kebutuhan dan kondisi psikologis yang sesungguhnya dirasakan.

Dalam kerangka praktik pekerjaan sosial, wawancara merupakan instrumen utama yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari klien. Melalui wawancara, pekerja sosial dapat menelusuri pengalaman, perasaan, kebutuhan, serta harapan klien dalam menghadapi permasalahan yang dialaminya. Menurut Hepworth dan Larsen (1986), wawancara berfungsi sebagai sarana membangun relasi profesional sekaligus sebagai medium pengumpulan informasi yang diperlukan dalam proses pemecahan masalah. Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan, anak mengungkapkan bahwa dirinya kerap dihantui rasa takut ketika mengingat kembali kejadian tersebut, serta merasa cemas terhadap penilaian negatif dari lingkungan sekolah dan teman sebayanya. Kondisi ini mengindikasikan adanya tekanan psikologis yang apabila tidak ditangani secara tepat dan terstruktur dapat mengganggu keberfungsian sosial anak secara keseluruhan. Menurut Susanti (2020) yang menyebutkan bahwa anak yang berhadapan dengan hukum rentan mengalami kecemasan, penurunan kepercayaan diri, serta hambatan dalam menjalin interaksi sosial.

Sedangkan, menurut Nugroho (2018), anak yang menjalani proses hukum membutuhkan penanganan khusus mengingat kondisi psikologis mereka lebih rentan dibandingkan orang dewasa. Penggalan informasi melalui wawancara yang terencana menjadi hal yang tidak dapat diabaikan guna memahami kebutuhan anak secara menyeluruh sebagai landasan dalam merancang layanan yang responsif. Bertolak dari hal tersebut, praktik pekerjaan sosial dalam kasus ini menempatkan wawancara sebagai metode utama untuk memahami kondisi psikologis, sosial, dan kebutuhan anak. Informasi yang terhimpun selanjutnya menjadi basis pelaksanaan tahapan casework secara sistematis, meliputi asesmen, perencanaan program, intervensi, monitoring dan evaluasi, hingga terminasi, dengan tujuan akhir mendukung pemulihan psikologis dan keberfungsian sosial anak secara optimal.

Praktik ini bertujuan mengaplikasikan secara langsung teori dan keilmuan yang telah diperoleh dalam Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, khususnya melalui pendekatan pekerjaan sosial individual (*casework*). Secara lebih rinci, tujuan praktik mencakup tiga hal. Pertama, mengidentifikasi kondisi psikologis anak yang mengalami dampak traumatik akibat keterlibatan dalam proses hukum, terutama berupa ketakutan untuk bersekolah dan keengganan beraktivitas di luar rumah. Kedua, memberikan pendampingan psikologis yang terarah guna membantu anak mengatasi kecemasan, membangun kembali rasa aman, serta meningkatkan kepercayaan diri dalam kehidupan sehari-hari. Ketiga, mendampingi proses hukum agar hak-hak

anak tetap terlindungi sesuai prinsip perlindungan anak, sekaligus memastikan anak diposisikan sebagai pihak yang memerlukan perlindungan, bukan sebagai pelaku.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal. Menurut Creswell (2014) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif bertujuan memahami fenomena sosial secara mendalam melalui eksplorasi pengalaman subjektif individu, sehingga pendekatan ini dinilai paling sesuai untuk menggambarkan proses penanganan anak berhadapan dengan hukum secara komprehensif.

Subjek penelitian adalah seorang anak perempuan berusia 15 tahun, yang selanjutnya disebut A.N., berstatus pelajar dan tercatat sebagai klien di UPTD PPA Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana Kota Medan. Klien dilaporkan oleh orang tua kandung dengan kebutuhan mendesak di bidang psikologis dan proses hukum akibat keterlibatannya dalam peristiwa perkelahian di lingkungan sekolah.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu wawancara, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan pendekatan ramah anak agar klien merasa nyaman dan dapat mengungkapkan pengalaman serta perasaannya secara terbuka. Hepworth dan Larsen (1986) menyatakan bahwa wawancara merupakan teknik utama dalam pekerjaan sosial yang memungkinkan pekerja sosial memahami kondisi, kebutuhan, dan persepsi klien terhadap permasalahan yang dihadapinya. Wawancara dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan, mencakup penggalan kronologi kejadian, kondisi psikologis, kondisi sosial, kebutuhan klien, hingga evaluasi perkembangan. Observasi non-partisipatif dilakukan untuk mengamati perubahan perilaku dan respons emosional klien selama proses wawancara berlangsung. Dokumentasi digunakan untuk mencatat data identitas klien, sistem sumber yang dimiliki, serta perkembangan kondisi klien di setiap tahapan.

Pelaksanaan praktik mengacu pada tahapan *casework* yang terdiri dari asesmen, perencanaan program, intervensi, monitoring dan evaluasi, serta terminasi. Analisis data dilakukan secara deskriptif-interpretatif dengan memaparkan temuan dari setiap tahapan secara sistematis dan mengaitkannya dengan teori serta hasil penelitian terdahulu yang relevan.

HASIL

Penelitian ini dilaksanakan melalui pendampingan langsung terhadap A.N., seorang anak perempuan berusia 15 tahun yang berhadapan dengan hukum akibat peristiwa perkelahian di lingkungan sekolah. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa klien sesungguhnya tidak terlibat dalam perkelahian tersebut, melainkan berupaya meleraikan teman-temannya yang sedang bertengkar. Namun dalam proses penyelesaian perkara, klien justru dianggap sebagai pihak yang turut terlibat sehingga harus menjalani proses hukum. Kondisi tersebut menimbulkan dampak psikologis yang signifikan, ditandai oleh munculnya rasa takut untuk kembali ke sekolah, kecemasan saat berada di luar rumah, penarikan diri dari lingkungan sosial, serta perubahan perilaku berupa sikap yang lebih pendiam dibandingkan sebelumnya.

Proses penanganan kasus dilaksanakan melalui lima tahapan *casework* secara sistematis dan berkesinambungan. Temuan dari masing-masing tahapan dipaparkan sebagai berikut.

1. Pada tahap asesmen, wawancara dilakukan untuk menggali kronologi kejadian, kondisi psikologis, kondisi sosial, serta kebutuhan klien secara menyeluruh. Hasil asesmen mengungkapkan bahwa kebutuhan paling mendesak yang dirasakan klien adalah memperoleh rasa aman, dukungan emosional, serta kepastian mengenai penyelesaian proses hukum yang sedang berlangsung. Klien juga mengungkapkan harapannya untuk

dapat kembali menjalani kegiatan belajar secara normal tanpa menghadapi stigma maupun perlakuan diskriminatif dari lingkungan sekolah. Identifikasi sistem sumber menunjukkan bahwa klien memiliki dukungan formal dari UPTD PPA dan sekolah, serta dukungan informal dari orang tua dan beberapa teman dekat yang masih bersedia memberikan perhatian dan semangat.

2. Pada tahap perencanaan program, hasil wawancara dijadikan dasar utama dalam menyusun rencana pelayanan. Program yang dirancang berfokus pada pemulihan kondisi emosional klien melalui wawancara lanjutan secara berkala, penguatan rasa percaya diri melalui komunikasi positif, serta penggalan harapan klien terkait sekolah, lingkungan sosial, dan penyelesaian kasus hukumnya. Keterlibatan klien dalam proses perencanaan ini dilakukan sesuai prinsip yang dikemukakan Hepworth dan Larsen (1986), bahwa partisipasi klien dalam perencanaan merupakan bagian penting dari praktik pekerjaan sosial karena membantu pekerja sosial memahami tujuan yang ingin dicapai klien.
3. Pada tahap intervensi, wawancara dilaksanakan secara bertahap dalam beberapa sesi. Sesi pertama difokuskan pada membangun hubungan profesional dan memberi ruang bagi klien untuk menceritakan kronologi kejadian dari sudut pandangnya sendiri. Klien tampak sedih dan kecewa karena merasa diperlakukan tidak adil. Sesi kedua menggali kondisi emosional klien secara lebih mendalam, di mana klien mengungkapkan kesulitan berkonsentrasi, ketakutan bertemu orang yang mengetahui kejadian tersebut, dan kecenderungan mengurung diri di rumah. Pada sesi berikutnya, klien diajak mengidentifikasi kekuatan dan pengalaman positif yang dimilikinya, yang secara bertahap mendorong perubahan sikap menjadi lebih terbuka. Sesi terakhir diarahkan untuk menggali harapan klien ke depan, di mana klien menyampaikan keinginannya untuk kembali bersekolah dengan nyaman dan menyelesaikan permasalahannya secara baik.
4. Pada tahap monitoring dan evaluasi, perkembangan klien dipantau melalui wawancara berkala. Pada sesi monitoring awal, klien masih menunjukkan ketakutan yang cukup kuat dan keengganan untuk kembali ke sekolah. Namun pada sesi berikutnya, klien mulai menunjukkan perkembangan positif, seperti lebih terbuka dalam berkomunikasi, mulai berani berinteraksi dengan beberapa teman, dan merasa lebih nyaman beraktivitas di luar rumah. Klien juga menyampaikan bahwa rasa bersalah yang sebelumnya muncul mulai berkurang setelah memahami bahwa dirinya bukan penyebab utama dari peristiwa yang terjadi.
5. Pada tahap terminasi, wawancara akhir dilakukan untuk mengevaluasi keseluruhan proses pelayanan dan mempersiapkan klien melanjutkan aktivitasnya secara mandiri. Klien mengungkapkan bahwa dirinya sudah merasa lebih tenang, rasa takut untuk keluar rumah mulai berkurang, dan merasa lebih siap menghadapi lingkungan sosial. Klien juga menyatakan bahwa kesempatan untuk menceritakan pengalaman dan perasaannya secara bebas memberikan rasa lega karena merasa didengarkan tanpa dihakimi.

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan *casework* melalui wawancara empatik yang dilaksanakan secara bertahap terbukti efektif dalam mendukung pemulihan psikologis anak berhadapan dengan hukum. Hal ini sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan dalam bagian pendahuluan, yakni bahwa keterlibatan anak dalam proses hukum berpotensi menimbulkan tekanan psikologis yang mengganggu keberfungsian sosialnya apabila tidak ditangani secara tepat.

Kondisi awal klien yang ditandai oleh kecemasan, penarikan diri, dan ketakutan berinteraksi sejalan dengan temuan Susanti (2020) yang menyatakan bahwa anak berhadapan dengan hukum rentan mengalami penurunan kepercayaan diri serta hambatan dalam menjalin hubungan sosial. Nugroho (2018) juga menegaskan bahwa kondisi psikologis anak dalam proses hukum lebih rentan dibandingkan orang dewasa sehingga memerlukan penanganan khusus yang berpihak pada kepentingan terbaik anak. Temuan ini memperkuat relevansi intervensi psikososial sebagai komponen yang tidak dapat dipisahkan dari penyelesaian kasus hukum yang melibatkan anak.

Proses wawancara yang dilakukan secara empatik dan berkelanjutan terbukti tidak hanya berfungsi sebagai alat pengumpulan informasi, tetapi juga sebagai media intervensi yang membantu klien mengekspresikan emosi, mengurangi beban psikologis, dan membangun kembali rasa percaya dirinya. Hal ini mendukung pernyataan Hepworth dan Larsen (1986) bahwa wawancara dalam pekerjaan sosial merupakan sarana membangun relasi profesional sekaligus medium yang mendorong proses perubahan pada diri klien.

Keberadaan sistem sumber, baik formal maupun informal, juga terbukti berperan signifikan dalam proses pemulihan. Dukungan orang tua sebagai sistem sumber informal memberikan stabilitas emosional bagi klien, sementara keberadaan UPTD PPA sebagai sistem sumber formal memastikan hak-hak klien sebagai anak tetap terlindungi selama proses hukum berlangsung. Hal ini sesuai dengan pandangan Susanti (2020) yang menekankan bahwa dukungan sosial dari keluarga dan lingkungan terdekat memiliki pengaruh signifikan terhadap proses pemulihan psikologis anak. Widodo (2018) turut menegaskan bahwa perlindungan anak berhadapan dengan hukum harus melibatkan berbagai lembaga formal guna memastikan terpenuhinya hak-hak anak dalam setiap proses penanganan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa intervensi *casework* yang sistematis, berpusat pada kebutuhan anak, dan didukung oleh sistem sumber yang memadai mampu mendorong pemulihan psikologis secara nyata. Klien yang pada awalnya menunjukkan gejala kecemasan berat dan penarikan diri secara bertahap menunjukkan peningkatan dalam kemampuan mengelola emosi, keberanian berinteraksi sosial, dan kesiapan untuk kembali menjalani aktivitas pendidikan. Dengan demikian, asumsi awal yang dibangun dalam pendahuluan bahwa tekanan psikologis pada anak berhadapan dengan hukum dapat diatasi melalui intervensi pekerjaan sosial yang terstruktur terbukti melalui temuan praktik ini.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi anak berhadapan dengan hukum tidak terbatas pada dimensi yuridis semata, melainkan juga berdampak secara signifikan terhadap kondisi psikologis dan keberfungsian sosial anak. Klien dalam penelitian ini mengalami ketakutan untuk kembali ke sekolah, kecemasan saat beraktivitas di luar rumah, serta perubahan perilaku berupa penarikan diri dari lingkungan sosial yang secara keseluruhan menghambat perkembangan dan kehidupan sehari-harinya.

Penerapan pendekatan *casework* yang dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan asesmen, perencanaan program, intervensi, monitoring dan evaluasi, hingga terminasi terbukti efektif dalam mendukung pemulihan psikologis klien. Wawancara empatik yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan menjadi instrumen utama yang tidak hanya berfungsi sebagai media pengumpulan informasi, tetapi juga sebagai sarana intervensi yang membantu klien merasa didengar, dipahami, dan aman dalam mengungkapkan pengalaman serta perasaannya. Melalui proses tersebut, klien secara bertahap menunjukkan perkembangan positif, meliputi peningkatan keterbukaan dalam berkomunikasi, kemampuan mengelola kecemasan, serta

keberanian untuk kembali menjalankan aktivitas pendidikan dan sosialnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Fajar Utama Ritonga, S.Sos., M.Kesos selaku dosen mata kuliah dan Ibu Dra. Berlianti, MSP selaku dosen supervisor atas bimbingan dan arahan yang diberikan selama proses praktik hingga penulisan artikel ini. Terima kasih juga kepada seluruh pihak UPTD PPA Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana Kota Medan yang telah memberikan kesempatan dan mendukung pelaksanaan praktik kerja lapangan ini.

REFERENCES

- Hepworth, D. H., & Larsen, J. A. (1986). *Direct social work practice: Theory and skills*. Dorsey Press.
- Iskandar, D. R. (2017). *Intervensi dalam pekerjaan sosial*. Innawa.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Nugroho, A. (2018). *Pendampingan psikososial pada anak dalam sistem peradilan pidana*. Rajawali Pers.
- Santrock, J. W. (2018). *Life-span development* (17th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sukoco, A. (2011). *Dasar-dasar praktik pekerjaan sosial*. Graha Ilmu.
- Susanti, R. (2020). Peran konseling dalam rehabilitasi anak berhadapan dengan hukum. *Jurnal Psikologi Terapan*, 8(2), 45–52.
- Widodo, J. (2018). *Perlindungan hukum terhadap anak korban kekerasan*. Pustaka Pelajar.