

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini didasarkan atas tujuan penelitian yang ditetapkan dalam skripsi ini yaitu mendeskripsikan pelaksanaan manajemen kasus yang dilakukan oleh pekerja sosial di Pusat Krisis Terpadu RSCM dalam menangani klien kekerasan seksual anak dan mendeskripsikan peran pekerja sosial Pusat Krisis Terpadu RSCM sebagai manajer kasus dalam menangani klien kekerasan seksual pada anak.

Pada dasarnya, setiap anak memiliki hak untuk hidup tenang tanpa mengalami kekerasan dalam bentuk apapun, namun timbulnya kekerasan seksual yang dialami anak membuat hak anak semakin terancam pelaksanaannya. Anak sebagai generasi pewaris bangsa seharusnya mendapatkan jaminan agar bisa leluasa menjalani kehidupannya sebagai penerus bangsa di masa depan. Namun ternyata perlindungan maupun penanganan yang dilakukan terhadap anak masih sangat minim sehingga anak memiliki posisi yang rentan menjadi korban kekerasan termasuk kekerasan seksual.

Kasus kekerasan seksual pada anak yang angkanya semakin meningkat dari waktu ke waktu tersebut merupakan isu yang perlu menjadi perhatian khusus dari segala pihak. Hal ini disebabkan dampak yang timbul pada anak yang menjadi korban sangat besar dan berdampak jangka panjang, adapun pelaku kekerasan seksual umumnya berasal dari orang terdekat korban (tetangga, ayah, paman, guru, pacar dan lain sebagainya).

Untuk mengatasi dampak-dampak yang ditimbulkan pasca kekerasan seksual pada anak, diperlukan penanganan yang memadai dan berpihak kepada korban, sehingga korban kekerasan seksual anak merasa aman menceritakan dan mempercayakan kasusnya untuk ditangani. Penanganan terhadap korban kekerasan tidak bisa diberikan secara parsial, misalnya hanya memberikan pelayanan medis atau hanya memberikan pelayanan konseling saja. Perlu penanganan yang terpadu pasca peristiwa, dimana semua kebutuhan medis, psikologis, dan sosial dapat terpenuhi. Untuk itu sejak tahun 2000, Pusat Krisis

Terpadu Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo sebagai salah satu lembaga yang peduli terhadap korban kekerasan baik itu perempuan dan anak mencoba untuk memberikan pelayanan terpadu dan menyeluruh baik dari segi medis, psikologis, sosial dan hukum yang terlaksana dengan manajemen kasus.

Manajemen kasus merupakan sebuah metode dalam memberikan pelayanan, dimana seorang pekerja sosial profesional sebagai manajer kasus mengkaji atau memperkirakan kebutuhan klien dan keluarganya, kapan pelaksanaan yang tepat, mengatur, mengkoordinasikan, memantau, mengevaluasi dan mengatur serangkaian pelayanan untuk membantu klien dengan kebutuhan yang kompleks. Secara singkat, dengan metode ini berarti seorang pekerja sosial mengkoordinasikan pelayanan yang disediakan oleh berbagai profesi baik internal maupun eksternal seperti lembaga atau organisasi rujukan, guna memfasilitasi klien dengan kebutuhan yang spesifik. Melalui manajemen kasus yang dilakukan oleh manajer kasus yakni pekerja sosial PKT diharapkan dapat jeli memilih permasalahan secara menyeluruh sehingga dapat mengatasi berbagai masalah yang dialami klien kekerasan seksual anak dari berbagai aspek yaitu aspek biologis, psikologis dan sosial.

5.1.1 Tahapan Manajemen Kasus

A. *Assessment*.

Pekerja sosial atau manajer kasuslah yang pertama kali bertemu dengan klien dan keluarganya. Sehingga manajer kasus PKT melakukan pembinaan relasi dengan klien, yaitu dengan cara memperkenalkan diri terlebih dahulu saat anamnesis berlangsung, memperkenalkan pelayanan apa saja yang akan klien dapatkan juga menjelaskan alasan mengapa klien harus di *assessment*. Hal yang penting selanjutnya adalah penandatanganan persetujuan pemeriksaan yang ditandatangani oleh salah satu orang tua atau wali klien. Hal tersebut dilakukan sebagai kesediaan klien diperiksa untuk mencari adanya bukti-bukti kekerasan seksual. Apabila diperlukan untuk peradilan, maka laporan hasil pemeriksaan dan bukti-bukti yang ditemukan akan diserahkan kepada pihak kepolisian atas permintaan resmi penyidik sebagai bagian dari pemeriksaan dalam bentuk *visum et repertum*. Manajer kasus kemudian

menggali informasi mengenai kronologis masalah, keadaan keluarga, lingkungan, ekonomi dan apa saja kebutuhan klien. Selain itu menggali potensi yang ada pada klien merupakan hal yang penting untuk dilakukan untuk membantu klien menyelesaikan masalahnya. *Assessment* dilakukan guna mengetahui masalah, kebutuhan klien dan juga potensi yang dimiliki klien. *Assessment* yang dilakukan juga meliputi aspek medis dan psikologis. Hasil *assessment* yang dibuat oleh manajer kasus menjadi sangat penting karena berkaitan dengan pelayanan yang akan diberikan oleh profesi selanjutnya sehingga pelayanan menjadi berkesinambungan.

Setelah melakukan *assessment* atau anamnesis, manajer kasus lalu mencatat proses tersebut pada form rekam medis kasus salah seksual terhadap anak sesuai dengan kolom yang tersedia. Terdapat beberapa permasalahan dalam proses pencatatan diantaranya pada form tersebut tidak terdapat kolom untuk memuat penjelasan potensi yang dimiliki klien dan terbatasnya kolom-kolom yang tersedia untuk menjelaskan atau menginformasikan kejadian yang dialami klien sehingga informasi yang tercatat kurang mendetail. Selain itu pula, banyaknya klien yang datang ke PKT membuat pekerja sosial menunda pencatatan ke dalam rekam medis sehingga form klien menumpuk dan tidak semua informasi dapat diingat. Hal tersebut menjadi kendala dalam proses pelayanan di PKT terutama saat tahapan selanjutnya dan keberlanjutan pelayanan dari profesi lainnya.

B. *Planning* atau rencana pelayanan.

Rencana pelayanan dibuat setelah manajer kasus menganamnesis klien dan mengetahui kebutuhan klien. Setelah proses *assessment* dan pencatatan pada form rekam medis kasus salah seksual terhadap anak, maka pekerja sosial akan membuat rencana pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan klien dan keluarga. Pelayanan di PKT yang bisa dilakukan pada hari yang sama setelah proses *assessment* selesai yaitu pemeriksaan medis dengan dokter jaga. Setelah itu dilihat berdasarkan kebutuhan klien selanjutnya misalnya konseling psikologis maka langkah selanjutnya adalah merencanakan untuk berkoordinasi dengan psikolog dan menjadwalkan konseling psikologis dengan klien. Perencanaan yang dibuat oleh pekerja sosial sebagai manajer kasus tentu

saja diputuskan atas partisipasi aktif atau keterlibatan klien dan keluarga. Klien berhak menolak jika dirasa perencanaan tersebut memberatkan atau membuat klien dan keluarga tidak nyaman. Pekerja sosial tentu saja harus menghargai keputusan tersebut. Manajer kasus PKT sejauh ini lebih banyak terfokus pada perencanaan pemeriksaan medis setelah proses anamnesis selesai yang juga dibutuhkan untuk keperluan visum, konseling psikologis, *support group*, dll yang tentu saja dikaitkan dengan kebutuhan klien yang diketahui saat *assessment*.

C. Implementasi pelayanan.

Sebagai Pusat Krisis Terpadu, lembaga yang menangani kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak membuat pelayanan yang diberikan menggunakan pelayanan langsung yang dikategorikan sebagai *crisis intervention*. Manajer kasus berupaya memberikan layanan untuk menghadapi situasi krisis yang dialami klien kekerasan seksual anak. Dalam situasi klien yang mayoritas datang dalam keadaan emosional maka manajer kasus berupaya untuk membantu klien dan keluarga agar dapat melalui proses implementasi pelayanan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sehingga harapan mereka dapat tercapai. Implementasi pelayanan yang dilakukan oleh manajer kasus PKT juga terlihat pada koordinasi manajer kasus pada pelayanan selanjutnya yaitu saat pemeriksaan medis, konseling psikologis dan program-program lainnya seperti *support group*. Implementasi pelayanan di PKT yang berkaitan dengan pelayanan secara tidak langsung seperti menghubungkan klien dan keluarga dengan lembaga rujukan lainnya seperti rumah aman, LBH, klinik rujukan, dll.

D. *Monitoring*.

Selama proses *monitoring*, manajer kasus tetap berhubungan dan melanjutkan komunikasi dengan penyedia layanan lain. Proses *monitoring* yang dilakukan manajer kasus adalah dengan tetap melakukan komunikasi secara langsung ataupun via media komunikasi dengan berbagai profesi terkait dan lembaga rujukan. Hal tersebut dilakukan agar dapat mengetahui apakah kebutuhan klien dapat terpenuhi dan rencana pelayanan dapat terlaksana

dengan baik ataupun apa saja yang kekurangan selama proses implemmentasi yang dapat diperbaiki.

E. Evaluasi.

Tahapan evaluasi pada dasarnya dilaksanakan untuk mengetahui seberapa efektif pelaksanaan manajemen kasus. Dalam tahap evaluasi, pekerja sosial PKT bersama-sama dengan profesi lain yang menangani klien berdiskusi secara informal dalam rangka mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada klien dan keluarga tepat sasaran dan apakah keadaan klien dan keluarga lebih baik secara biologis, psikologis dan sosial setelah mendapatkan berbagai layanan yang diberikan PKT maupun lembaga rujukan.

F. Terminasi.

Pelaksanaan terminasi oleh manajer kasus PKT juga didasarkan implemmentasi pelayanan sesuai dengan rencana, setelah dimonitoring dan evaluasi terdapat perubahan signifikan pada klien dan keluarga, dirasa klien dan keluarga telah mampu mandiri untuk memenuhi kebutuhannya dan terbatasnya waktu dikarenakan banyaknya kasus lain yang memerlukan penanganan.

5.1.2 Peran Pekerja Sosial sebagai Manajer Kasus

Berdasarkan hasil temuan lapangan dapat diketahui beberapa peran pekerja sosial sebagai manajer kasus di PKT. Manajer kasus PKT menjalankan beberapa peranan, antara lain sebagai konselor yang melakukan konseling terhadap klien, sebagai fasilitator bagi klien, sebagai *enabler* yang dapat memampukan klien untuk melakukan perubahan, sebagai mediator maupun *broker* dalam penanganan klien dengan rujukan sehingga kebutuhan klien dapat terpenuhi. Selain itu, manajer kasus juga menjadi koordinator pelayanan, dimana manajer kasus bertindak sebagai *central point* yang mengetahui informasi penanganan kasus klien secara lengkap klien dan menjadi penghubung antara klien dan sumber pelayanan lainnya. Lebih lengkap penulis menjelaskan peran-peran manajer kasus di PKT terkait dengan penanganan tiga klien yaitu sebagai berikut:

1. Peran sebagai koordinator pelayanan (*services coordinator/ service monitor*)

Klien kekerasan seksual anak yang mempunyai beragam masalah membutuhkan beragam pelayanan agar kebutuhannya dapat terpenuhi. Sebagai koordinator pelayanan, manajer kasus bekerja dengan tenaga profesional baik internal PKT maupun pihak eksternal untuk memastikan terciptanya pelayanan yang menyeluruh pada klien. Manajer kasus berperan dalam mengatur, mengkoordinasikan sekaligus memonitor pelayanan yang beragam tersebut, sehingga dapat diterima dengan baik oleh klien. Manajer kasus mengkoordinasikan tahapan pelayanan yang diterima oleh klien mulai dari pemeriksaan medis, konseling psikologis, kegiatan *support group*, sampai dengan proses penanganan kasus dengan pihak rujukan.

2. Peran sebagai *broker* dan fasilitator

Sebagai broker, manajer kasus bertugas menghubungkan klien dengan pelayanan yang dibutuhkan. Tugas utama manajer kasus dalam peran ini adalah memfasilitasi adanya proses pertolongan melalui agen pelayanan sosial, pemerintah, maupun organisasi lain yang dapat menolong klien dalam hal ini biasanya manajer kasus melakukan proses rujukan dengan organisasi yang dapat menolong klien.

3. Peran sebagai advokat (*Advocate*)

Melakukan advokasi berarti manajer kasus bertindak sesuai dengan kepentingan klien ketika klien tidak mampu berbuat sesuatu untuk memenuhi kepentingan dirinya. Manajer kasus mewakili kepentingan klien, agar klien bisa mendapatkan akses pelayanan yang dapat memperbaiki kualitas kehidupan klien. Dalam level organisasi, manajer kasus dapat mempengaruhi kebijakan yang lebih berpihak pada klien. Pada kasus salah satu klien, manajer kasus turut aktif membela klien saat mengikuti peradilan. Hal tersebut sesuai dengan peran manajer kasus sebagai advokat yang bertindak sesuai dengan kepentingan klien.

4. Peran sebagai Konselor (*counselor/therapist/consultant*)

Manajer kasus sebagai konselor/terapis memelihara relasi terutama dengan klien dan keluarganya. Manajer kasus juga harus mendukung klien dan mempunyai pemahaman yang baik tentang masalah mental dan medis klien, sehingga mampu mengetahui hal apa yang mendukung dan melemahkan klien. Sebagai konsultan manajer kasus harus mampu mempelajari dan memberikan rekomendasi solusi terbaik terhadap masalah klien.

5. Peran sebagai perencana (*planner, evaluator, problem solver*)

Salah satu tanggung jawab utama manajer kasus adalah membuat perencanaan pelayanan yang dapat diterima klien. hal tersebut menjadi penting karena planning yang dibuat oleh manajer kasus menentukan implemmentasi atau pelaksanaan pelayanan yang akan dilakukan oleh profesi selanjutnya.

6. Peran sebagai *recordkeeper*

Dalam penerimaan pelayanan perlu memperhatikan dokumen pengkajian masalah, perencanaan dan evaluasi, karena itu membuat dan mengumpulkan dokumen yang berhubungan dengan klien juga merupakan salah satu tugas manajer kasus. Manajer kasus PKT melakukan pencatatan pada form rekam medis termasuk didalamnya mendokumentasikan hasil pemeriksaan medis dan layanan psikologis.

7. Peran sebagai Guru (*Teacher*)

Peran sebagai guru adalah menyediakan informasi baru yang dibutuhkan klien untuk memecahkan masalahnya. Informasi baru tersebut dapat berupa keterampilan yang diajarkan melalui model alternatif pola tingkah laku.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dengan ini peneliti mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan Pusat Krisis Terpadu dalam menangani klien kasus kekerasan seksual anak antara lain:

1. Sebagai lembaga yang melakukan pelayanan berbasis rumah sakit, beberapa saran yang dapat dilakukan diantaranya :
 - Bahwa dalam tata cara penanganan kasus, pada awalnya dilakukan *assessment* oleh pekerja sosial
 - Agar penanganan dapat berjalan lancar dan efektif disarankan untuk meningkatkan kinerja pekerja sosial tidak hanya dalam pengelolaan tahap awal kasus tetapi juga bertanggungjawab pada tahap selanjutnya secara psiko-sosial. Oleh sebab itu manajemen kasus dapat dilembagakan atau dijalankan sebagai program utama penanganan kasus di PKT dengan pekerja sosial sebagai manajer kasusnya. Program tersebut dilaksanakan dengan pengawasan yang dilakukan oleh koordinator atau supervisor manajer kasus.
2. Peran pekerja sosial sebagai manajer kasus sangat besar berkaitan dengan keefektifitasan pelayanan yang diberikan pada klien. Oleh sebab itu, Manajer kasus bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dimulai dari proses awal yaitu *assessment* hingga terminasi.
3. Proses *recording* menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi penanganan kasus klien dengan berbagai profesi terkait. Namun terdapat beberapa hal perlu untuk digali lebih lanjut dan dicatat dalam form rekam medis. Oleh sebab itu, form pencatatan rekam medis yang dicatat oleh pekerja sosial dirasa perlu ditambahkan menjadi lebih detail termasuk didalamnya potensi yang dimiliki oleh klien, *planning* jangka pendek dan jangka panjang yang akan dilakukan oleh klien dan keluarga.
4. Proses *assessment* atau lebih dikenal dengan anamnesis dilakukan dengan melibatkan pihak keluarga dan lebih menggali potensi dan sumber-sumber yang ada pada keluarga klien. Dengan begitu rencana pelayanan yang dibuat manajer kasus dapat disesuaikan dengan potensi yang dimiliki klien dan keluarganya dan tepat sasaran.
5. Konseling klien dengan pekerja sosial perlu lebih ditingkatkan, sehingga kebutuhan, masalah, potensi lebih tergali dan pelayanan yang dibutuhkan oleh klien dan keluarga dapat berjalan efektif dan efisien.

6. *Monitoring* adalah salah satu tahap yang penting dilakukan untuk mengetahui seberapa efektifkah pelayanan yang diberikan, mengetahui kondisi klien dan perubahan apa yang dialami klien dan keluarga sehingga *monitoring* perlu untuk dilembagakan. Untuk itu diperlukan sebuah cara yang efektif untuk mengetahui kondisi biopsikososial klien salah satunya dengan *home visit*.
7. Untuk meningkatkan pelayanan di PKT, diperlukan evaluasi oleh manajer kasus dan pemberi pelayanan lainnya untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, mengetahui apa yang perlu ditingkatkan dan apa yang perlu diperbaiki selama proses tahapan pelayanan. Begitu juga dengan setiap kasus yang ditangani, haruslah dievaluasi dengan cermat. Sehingga klien dapat terbantu secara optimal karena pelayanan yang diberikan.
8. Banyaknya kasus yang dilaporkan di PKT dan semakin beragamnya kebutuhan klien setiap harinya membuat pelayanan PKT perlu ditingkatkan. Oleh sebab itu, salah satu upaya yaitu dengan *case confrence* perlu dilakukan bersama seluruh profesi terkait, menjadi kegiatan yang sangat penting untuk diadakan secara rutin, atau bila diperlukan manajer kasus dapat merencanakannya.
9. Klien seringkali membutuhkan penanganan khusus yang tidak dapat diselesaikan pihak PKT saja sehingga membutuhkan bantuan dari lembaga lain secara lebih spesifik. Oleh sebab itu, PKT diharapkan dapat meningkatkan hubungan serta relasi yang baik dengan berbagai lembaga yang terkait dengan penanganan klien kekerasan seksual anak.
10. Pihak kepolisian diharapkan lebih peka dalam menunjang keberpihakan pada korban kekerasan seksual anak. Pendekatan pada klien dan keluarga saat penyidikan diharapkan dilakukan dengan penuh kesabaran dan empati sehingga informasi yang didapat menjadi lebih terdengar dan klien merasa tidak semakin tertekan.