

Kinerja Operator/Konselor Telepon Pelayanan Sosial Anak (TePSA) Kementerian Sosial RI Dalam Melaksanakan Tugas dan Fungsi

Moch Zaenal Hakim^a

^a Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung

Keywords:

Kinerja, Operator/Konselor TePSA, Telekonseling, Perlindungan Anak, Kesejahteraan Sosial Anak

Corresponding Author:

Moch Zaenal Hakim

Politeknik Kesejahteraan

Sosial Bandung

Email:

zaenal_hakim@poltekesos.ac.id

Abstract: *Cases of sexual/ physical, violence, child neglect, child trafficking, and exploitation of children in Indonesia are experiencing increasingly complex developments. This condition illustrates that children's problems are already troubling and worrying. Since 2015, the Ministry of Social Affairs has launched a Call Center called Telepon Pelayanan Sosial Anak (TePSA) with numbers 1500-771 as a form of public service and emergency services in child protection. The aim of the research is to determine the performance of the TePSA Operators/Counselors of the Ministry of Social Affairs Republic of Indonesia in carrying out their duties and functions. The findings revealed that the TePSA Operators/Counselors could adequately perform their duties and functions. The devotion and encouragement of the TePSA operator/advisor is very high. The force of creativity has an effect on the assistance of other operators/counselors. They offer reciprocal support and inspiration, attend frequent sessions, and exchange cases. Leadership guidance is met properly. This research recommends that the TePSA Operators/Counselors, especially in the provision of tele-counseling services, should develop their skills. As the individual in charge of the TePSA program, the Child Social Recovery Directorate is required to establish and broaden the scope of the programs of the TePSA program across Indonesia*

Abstrak: Kasus kekerasan seksual, kekerasan fisik, penelantaran anak, perdagangan anak, perlakuan salah dan eksploitasi terhadap anak di Indonesia mengalami perkembangan yang semakin kompleks. Kondisi tersebut menggambarkan permasalahan anak sudah meresahkan dan mengkhawatirkan. Kemensos RI sejak 2015 meluncurkan *Call Centre* yang dinamakan Telepon Pelayanan Sosial Anak (TePSA) dengan nomor 1500-771 sebagai bentuk layanan publik dan layanan kedaruratan dalam perlindungan anak. Penelitian ini bertujuan mengetahui Kinerja Operator/Konselor TePSA Kementerian Sosial RI dalam melaksanakan tugas dan fungsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Operator/ Konselor TePSA dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. *Komitmen* dan Motivasi Operator/Konselor TePSA sangat tinggi. Kekuatan motivasi berdampak kepada *dukungan sesama Operator/Konselor* lainnya. Mereka saling memberikan penguatan dan motivasi, melaksanakan pertemuan rutin, dan sharing kasus. *Dukungan dari pimpinan* terpenuhi secara memadai. Penelitian ini merekomendasikan para Operator/Konselor TePSA dapat meningkatkan keterampilan khususnya dalam memberikan pelayanan telekonseling. Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak sebagai penanggung jawab program TePSA diharapkan dapat mengembangkan dan memperluas jangkauan layanan program TePSA ke seluruh wilayah Indonesia.

PENDAHULUAN

Kekerasan terhadap anak merupakan salah satu masalah kesehatan utama di dunia. Maraknya kasus-kasus kekerasan seksual, kekerasan fisik, penelantaran anak, perdagangan anak, perlakuan salah dan eksploitasi terhadap anak di Indonesia mengalami perkembangan yang semakin kompleks. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa permasalahan anak sudah sangat

meresahkan dan mengkhawatirkan. Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak Kementerian Sosial menyatakan bahwa Sebanyak 1.956 kasus telah ditangani tahun 2016 dan meningkat menjadi 2.117 kasus selama tahun 2017. Sementara itu, Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI), mengungkapkan bahwa total 445 kasus tahun 2018, sebanyak 51,20% atau 228 kasus adalah kekerasan fisik dan kekerasan seksual yang kerap dilakukan oleh pendidik/ kepala sekolah/peserta didik, serta kasus *cyberbully* di kalangan siswa. Kasus tawuran pelajar mencapai 144 kasus atau 32,35%, dan 73 kasus atau 16,50% kasus anak yang menjadi korban kebijakan.

Kemensos RI kerjasama dengan PT. Info Media Nusantara salah satu anak perusahaan PT. Telkom Indonesia Tbk sejak tahun 2015 telah meluncurkan *Call Centre* yang dinamakan Telepon Pelayanan Sosial Anak (TePSA) dengan nomor 1500-771 dimaksudkan sebagai bentuk layanan publik dan layanan kedaruratan dalam perlindungan anak. TePSA memberikan layanan telekonseling bagi anak yang mengalami permasalahan, pengaduan, layanan kedaruratan/emergency respon dan rujukan bila dibutuhkan. Meningkatnya laporan kasus kekerasan seksual pada anak karena orang semakin berani untuk melapor sehingga semakin banyak juga laporan yang masuk (Dit rehsos Anak, 2018). Sampai dengan tahun 2018, telah ada kasus anak yang telah ditangani oleh TePSA meliputi 238 kasus pada tahun 2016 dan sebanyak 383 kasus anak pada tahun 2017. Tugas Operator/Konselor TePSA adalah 1) Melaksanakan tugas di Sekretariat TePSA sesuai jadwal, 2) Menerima, menjawab, mengkoordinasikan dengan penanggung jawab dan mendokumentasikan semua telepon yg masuk, 3) Melakukan telekonseling, 4) Up dating data/mendata kasus anak yang masuk, 4) Konsultasi dengan Penanggung jawab TePSA, dan 5) Konsultasi dengan pihak terkait (Peksos, Psikolog, dll).

Kinerja TePSA perlu ditingkatkan. TePSA adalah salah satu instrumen dari sistem perlindungan anak yang terintegrasi yang dijalankan oleh Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak kementerian Sosial RI. Ketua Komnas Perlindungan anak, Ariest Merdeka Sirait mengatakan, "TePSA sangat penting bagi masyarakat untuk melapor jika ada kasus-kasus tindak kekerasan terhadap anak, TePSA bisa berjalan dengan baik jika Sumber Daya Manusia handal dan baik. Petugas TePSA itu harus ada kedekatan hati atau empati terhadap para penelepon". Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa Operator/Konselor TePSA harus memiliki kemampuan dan kompetensi yang baik dalam menjalankan tugas dan fungsinya. TePSA diharapkan dapat memberikan informasi kepada anak, masyarakat dan pemangku kepentingan terkait adanya sebuah layanan pengaduan bagi anak Indonesia, serta mengembangkan mekanisme sistem rujukan lembaga-lembaga pelayanan yang terkait dengan perlindungan anak. Kinerja merupakan tingkat pencapaian atau prestasi yang bisa diraih oleh pegawai atau suatu organisasi berdasarkan indikator-indikator kinerja yang telah ditentukan. Mengukur keberhasilan kinerja, baik kinerja pegawai atau kinerja sebuah organisasi sangatlah diperlukan. Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Menurut Armstrong & Baron (Wibowo, 2008) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Lebih lanjut Armstrong & Baron mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu *Personal factor*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu; *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas, dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer dan

team leader; *Team factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja; *System factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan oleh organisasi; dan *Contextual/situational factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Penelitian ini dijalankan dengan tujuan utama untuk mengetahui Kinerja Operator/Konselor Telepon Perlindungan Sosial Anak (TePSA) Kementerian Sosial RI dalam melaksanakan tugas dan fungsi. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah untuk 1) Memperoleh data tentang karakteristik Operator/Konselor TePSA; 2) Mengetahui Pengetahuan, Keterampilan, Komitmen, Motivasi Operator/ Konselor TePSA; 3) Mengetahui dukungan yang diperoleh Operator/Konselor TePSA dari Pimpinan; 4) Mengetahui dukungan Tim Kerja sesama Operator/Konselor TePSA; dan 5) Mengetahui dukungan sistem kerja dan fasilitas yang dimiliki Operator/Konselor TePSA.

METODE

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan terhadap kelompok operator/konselor TePSA Kementerian Sosial RI di Bambu Apus Jakarta Timur. Lokasi ini merupakan sekretariat dari TePSA Kementerian Sosial sejak program ini digulirkan pada tahun 2015. Program TePSA berada di bawah Sub Direktorat Anak yang Memerlukan Pelindungan Khusus (AMPK) Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak Kementerian Sosial RI.

Penelitian dilaksanakan selama 7 bulan yaitu April sampai Oktober 2019. Adapun langkah-langkah penelitian adalah:

No	Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Ags	Sep	Okt
1	Penyusunan Proposal							
2	Seminar Proposal							
3	Pengumpulan Data							
4	Pengolahan & Analisis Data							
5	Penulisan Laporan							
6	Seminar Hasil Penelitian							
7	Perbaikan Laporan							

B. Metode Pengumpulan Data

Untuk memahami secara mendalam kinerja operator/konselor TePSA, penelitian yang dilakukan harus dapat digambarkan secara terperinci. Jenis penelitian yang dapat menggambarkan hal tersebut adalah penelitian deskriptif kualitatif, karena akan menghasilkan gambaran-gambaran yang lebih khusus dan mendalam. Hal ini sesuai seperti dijelaskan oleh Neuman (1997) bahwa penelitian deskriptif menyampaikan sebuah gambaran uraian khusus tentang sebuah keadaan, penentuan dan hubungan sosial.

Penelitian deskriptif dalam profesi pekerjaan sosial memiliki tujuan untuk mengumpulkan pengetahuan tentang kelompok klien, sikap berbagai kelompok pengguna

dan kelompok utama yang penting dan aktivitas organisasi-organisasi sosial. Penelitian ini memberikan sumbangan penting untuk memahami orang-orang, masalah-masalah mereka serta cara institusi kesejahteraan melaksanakan fungsinya (Jusman Iskandar & Carolina Nitimihardjo, 1995).

C. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Akan tetapi, analisis data kualitatif lebih fokus dijalankan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengutipan data (Nasution, 1996). Tahapan-tahapan dalam menganalisis data kualitatif yang dijadikan pedoman dalam menganalisis data hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. *Reduksi data*; Data yang diperoleh di lapangan dicatat secara lengkap dan terperinci. Laporan ini terus bertambah dan akan menambah kesulitan apabila tidak segera dianalisis sejak awal. Data tersebut perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang utama dan difokuskan sesuai tujuan penelitian. Hasil reduksi data ini adalah tersusunnya data secara sistematis yang memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan dan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperoleh jika diperlukan.
2. *Penyajian data*; Untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian maka perlu adanya penyajian data, yaitu menyajikan data dalam bentuk matriks, grafik, rangkaian dan struktur. Data ini berguna dalam rangka penguasaan data dan penelitian tidak terbenam dalam tumpukan data yang belum diolah.
3. *Kesimpulan dan verifikasi*; Iaitu upaya untuk mencari pola, model, tema, hubungan dan persamaan serta hal-hal yang sering muncul, sehingga didapat suatu kesimpulan. Secara terus menerus kesimpulan diperjelas seiring dengan banyaknya dukungan data yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Informan

Informan penelitian ini adalah para Operator/Konselor TePSA sebanyak 10 orang. Selain tugas sebagai Operator/Konselor TePSA, sebanyak 3 orang mendapatkan tugas tambahan yaitu sebagai Supervisor (Informan No), Petugas Administrasi (Informan Bu) dan Bendahara (Informan Ri). Proses pengumpulan data dilakukan baik melalui proses wawancara individual secara mendalam, maupun melalui proses Diskusi Kelompok Terfokus (FGD). Hasil pengumpulan data terkait dengan karakteristik Informan dapat dilihat berikut:

Inisial	Usia & Jenis Kelamin	Pendidikan	Lama Operator	Pengalaman keg/diklat
No	40 th Perempuan	T. Informatika	4 tahun	- Capacity Building/Refresment - Softskill Informedia - Studi Banding ke Info media
Bu	31 thn Laki-Laki	T. Informatika	3 tahun	- Capacity Building/ Refresment - Tim Psikososial pasca Banjir Sukabumi - Tim Psikososial bencana alam di lombok
Ri	27 thn Perempuan	S1 Kesos	4 tahun	- Capacity Building/ Refresment - Moneva AMPK - Softskill Infomedia
De	26 thn Perempuan	Sastra Indonesia	3 tahun	- Capacity Building/ Refresment - Moneva AMPK - Sosialisasi TePSA
Ag	23 thn Laki-Laki	T. Informatika	3 tahun	- Capacity Building/ Refresment
Ye	26 thn Perempuan	Sarjana Terapan Peksos	2 tahun	- Refreshment - Softskill - Trauma healing lombok
Pa	27 thn Laki-Laki	Pend Bahasa Inggris	1 tahun	- Capacity Building/ Refresment
Ba	22 thn Laki-Laki	Sarjana Terapan Peksos	1 tahun	- Capacity Building/ Refresment
Pu	31 thn Laki-Laki	S1 Psikologi	3 Tahun	- Capacity Building/ Refresment - Moneva AMPK
Gu	24 thn Laki-Laki	Sarjana Terapan Peksos	1 tahun	- Capacity Building/ Refresment - Penyusun Pedoman AMPK

Informan berjumlah 10 orang terdiri dari 6 (enam) orang Laki-laki dan 4 (empat) orang Perempuan. Seluruh informan berada pada usia produktif antara 23 – 40 tahun dan pengalaman bekerja sebagai Operator/Konselor paling sedikit satu tahun (3 orang) dan paling lama 4 tahun sebanyak 2 orang. Sisanya yaitu sebanyak sebanyak 4 orang Informan telah bekerja selama 3 tahun (3 orang) dan satu Informan telah bekerja selama 2 tahun.

Latar belakang pendidikan Informan adalah Sarjana S1 dan Sarjana Terapan dengan berbagai disiplin ilmu. Sebanyak 3 Informan berlatar pendidikan Sarjana Teknik Informatika, 2 orang pendidikan sastra Indonesia dan bahasa Inggris, satu orang Sarjana Psikologi, dan sisanya 4 orang Sarjana Kesejahteraan Sosial dan Sarjana Terapan Pekerjaan Sosial. Dilihat dari latar belakang pendidikannya, Informan yang mempunyai dasar pengetahuan terkait dengan tugas sebagai Konselor TePSA adalah yang berlatar belakang pendidikan Psikologi dan Pekerjaan Sosial/Kesejahteraan Sosial. Kedua disiplin ilmu ini dalam proses pendidikannya memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait dengan proses konseling dan keterampilan dalam menjalankan peran sebagai konselor baik pada pendidikan Psikologi maupun Pekerjaan Sosial/Kesejahteraan Sosial. Operator/Konselor TePSA lainnya yang memiliki latar belakang pendidikan lain (Teknologi Informasi, Sastra dan Bahasa), meskipun

tidak mendapatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan konseling semasa perkuliahan tetapi tetap dapat menjalankan tugasnya sebagai Operator/Konselor TePSA. Hal ini dikarenakan mereka sebelum bertugas sebagai Operator/Konselor TePSA telah mendapatkan penguatan kapasitas untuk bisa menjalankan tugas sebagai Konselor. Hal ini terlihat dari pengalaman mereka selama ini bertugas sebagai Operator/Konselor TePSA, mereka mendapatkan penguatan kapasitas/*refreshment* dari pihak Sub Direktorat Anak Mempunyai Kebutuhan Khusus (AMPK) Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak Kementerian Sosial RI. Sehingga melalui kegiatan ini, mereka dikuatkan dalam aspek pengetahuan dan keterampilan konselor supaya dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal.

Kelima Informan lainnya yang berlatar belakang pendidikan Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial serta Psikologi, memang secara khusus telah mendapatkan pengetahuan dan keterampilan konselor semasa mengikuti pendidikan di program Sarjananya. Walaupun demikian, mereka juga tetap mendapatkan penguatan kapasitas yang lebih ditekankan kepada peningkatan pemahaman dan keterampilan khususnya terkait dengan bidang tugas yang akan diemban mereka sebagai seorang Konselor yang khusus berkaitan dengan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh Anak khususnya Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus (AMPK).

Pengalaman kegiatan lainnya yang dimiliki oleh para Informan selain mengikuti penguatan kapasitas adalah terlibat didalam kegiatan MONEVA dari Subdit AMPK Direktorat Anak Kementerian Sosial RI. Melalui kegiatan ini, Informan ditugaskan ke daerah bersama dengan Tim dari Subdit AMPK, melakukan monitoring dan evaluasi terkait dengan pelaksanaan kegiatan respon kasus, pemberian bantuan dan beasiswa sekolah di daerah-daerah dengan sasaran kepada Pekerja Sosial Anak (Satuan Bhakti Pekerja Sosial), Pekerja Sosial di Panti, Petugas Panti, dan juga Anak itu sendiri.

Kegiatan lainnya yang diikuti oleh para Informan adalah pelatihan Softskill dari Infomedia, menjadi Anggota Tim Trauma Healing bagi Korban bencana khusus anak dan remaja, terlibat dalam penyusunan buku pedoman rehabilitasi sosial anak serta kegiatan sosialisasi program TePSA ke berbagai daerah yang telah ditentukan. Berbagai kegiatan dan aktivitas yang diikuti oleh para Informan sangat menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi mereka sebagai Operator/Konselor TePSA. Selain itu juga, keterlibatan mereka diluar, sekaligus menjadi ajang untuk dapat memperkenalkan program TePSA kepada masyarakat dan lembaga yang dikunjungi. Program TePSA adalah program berskala Nasional, tetapi masih banyak warga masyarakat terutama di daerah-daerah yang belum tahu dan belum bisa menjangkau serta menggunakan telepon ini. Melalui sosialisasi ke daerah bersama dengan kegiatan lainnya, dapat menjadi media untuk mengekspose program TePSA secara lebih luas lagi ke seluruh lapisan masyarakat di Indonesia.

B. Pengetahuan, Keterampilan, Komitmen, Motivasi Operator/Konselor TePSA

Mengukur kinerja pegawai dapat dilakukan melalui indikator kinerja, hal tersebut dilakukan untuk mengetahui optimal atau tidaknya suatu hasil yang dicapai. Menurut Dwiyanto (Pasolong, 2014) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja dapat dilihat dari aspek yaitu Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan akuntabilitas. Secara keseluruhan para Operator/Konselor TePSA telah memperlihatkan semua aspek-aspek pencapaian kinerja secara optimal. Mereka yang berlatar belakang pekerjaan sosial/ kesejahteraan sosial/psikologi yang notabene sesuai dengan tugas fungsi

sebagai Operator/Konselor TePSA, telah memperlihatkan kinerjanya dengan baik. Mereka mampu memberikan layanan secara prima dan responsif, bertanggung jawab terhadap proses pelayanan yang dijalankan dan memiliki nilai akuntabilitas dengan senantiasa menggali dan belajar mandiri berbagai ilmu pengetahuan dan keterampilan yang harus mereka miliki untuk optimalisasi pelaksanaan tugas dan fungsinya sebagai operator/Konselor TePSA.

Komitmen mereka juga sangat tinggi. Hal ini terlihat dengan ketekunan dan keseriusan mereka ketika bertugas melalui pembagian tugas Shift. Selama bertugas sesuai dengan shiftnya, mereka konsisten dan penuh perhatian fokus dan standby di komputernya masing-masing dan dengan penuh kesabaran menunggu penelepon masuk. Ketika ada telepon, mereka juga menjalankan tugas Operator/Konselornya dengan baik dan profesional. Ketika ada telepon salah sambung, mereka dengan santun memberitahukan kepada penelepon bahwa telepon yang dituju salah sambung dengan penuh responsif dan profesional menyampaikan sekaligus menjelaskan bahwa telepon ini adalah telepon khusus untuk menyampaikan informasi terkait dengan isu permasalahan dan kasus yang sedang atau akan dihadapi terkait dengan isu kesejahteraan sosial anak terutama Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus (AMPK). Justru, hal ini dapat dijadikan ajang bagi para Operator/Konselor TePSA sebagai ajang Sosialisasi Program TePSA kepada masyarakat.

Motivasi para Operator/Konselor TePSA juga sangat baik. Mereka mempunyai motivasi individu yang baik, hal ini mereka tunjukkan dengan bukti pelaksanaan tugas dan fungsi secara maksimal dan optimal. Kekuatan motivasi ini juga berdampak kepada sesama Operator/Konselor lainnya. Mereka saling memberikan penguatan dan motivasi apabila ada diantara mereka yang mengalami penurunan daya juang dan semangat motivasi. Mereka melakukan pertemuan rutin setiap bulan. Selain untuk sharing berbagai kasus yang mereka tangani, diskusi ini juga dijadikan ajang untuk memberikan penguatan dan motivasi diantara para Operator/Konselor TePSA. Inilah yang menjadikan kekuatan motivasi selama ini sehingga mereka dapat menjalankan tugas dan fungsi dengan baik.

Hal yang sama juga dilakukan oleh para Operator/Konselor TePSA yang berlatar belakang pendidikan non Pekerjaan Sosial/Psikologi. Meskipun mereka berlatar belakang teknik informatika dan bahasa/sastra Indonesia dan Inggris, tetapi mereka dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Hal ini terjadi tentunya berkat dukungan eksternal yang mereka dapatkan baik dari sesama Operator/Konselor, maupun dari para Supervisor. Hal lainnya juga yang tidak kalah pentingnya adalah adanya dukungan internal dari diri mereka sendiri yang memiliki motivasi dan semangat tinggi sebagai Operator/Konselor TePSA.

Mereka senantiasa belajar mandiri secara konsisten dan terbuka terhadap saran dan masukan dari luar terutama kalau menyangkut pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai Operator/Konselor TePSA. Keseluruhan kemampuan, komitmen, dan motivasi dari para Operator/Konselor TePSA ini menjadi kekuatan dari keberlanjutan Program TePSA yang sampai sekarang masih berjalan. Tentunya kekuatan ini tidak hanya harus dipertahankan saja, akan tetapi juga perlu ditingkatkan untuk pencapaian kinerja yang optimal dikalangan Operator/Konselor TePSA.

C. Dukungan yang diperoleh Operator/Konselor TePSA dari Pimpinan

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil penelitian, para Operator/ Konselor TePSA telah mendapatkan dukungan dari pimpinan secara memadai. Hal ini ditunjukkan dengan adanya dukungan baik dari Subdit Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus (AMPK) Direktorat Kesejahteraan Sosial Anak Kementerian Sosial RI., maupun dukungan dari Supervisor. Para Operator/Koselor menilai selama ini dukungan masih terbatas pada pendampingan dan arahan terkait dengan penanganan yang mereka lakukan. Dukungan yang mereka harapkan juga dari pimpinan adalah dukungan program yang dapat menunjang kinerja mereka sebagai Operator/Konselor TePSA. Dukungan itu berupa adanya peningkatan kegiatan *refreshment* setiap tahunnya baik dari segi jumlah kegiatan maupun muatan atau materi yang disampaikan. Selama ini, baik Operator/Konselor yang berlatar belakang pendidikan Pekerjaan sosial/ kesejahteraan sosial/Psikologi atau diluar latar belakang itu, menyadari kekurangan kemampuan dari aspek pemberian pelayanan telekonseling. Untuk itu mereka berharap perlu juga adanya dukungan dari pimpinan berupa penguatan kapasitas dan kompetensi mereka terkait dengan praktik konseling dan telekonseling.

Mengacu kepada Teori Psikologis, George R. Terry dalam Badeni (2014) mengemukakan bahwa fungsi seorang pemimpin adalah memunculkan dan mengembangkan sistem motivasi terbaik, untuk merangsang kesediaan bekerja dari para pengikut dan anak buah. Pemimpin merangsang bawahan agar mereka mau bekerja guna mencapai sasaran-sasaran organisatoris maupun untuk memenuhi tujuan-tujuan pribadi. Maka kepemimpinan yang mampu memotivasi orang lain akan mementingkan aspek-aspek psikis manusia seperti pengakuan (*recognizing*), martabat, status sosial, kepastian emosional, memeperhatikan keinginan dan kebutuhan pegawai, kegairahan kerja, minat, suasana hati dan lain-lain.

Mengacu kepada pengertian diatas, keinginan para Operator/Konselor TePSA meningkatkan kapasitas dan kemampuan dalam melaksanakan tugas telekonseling, sejatinya harus diperhatikan oleh pimpinan. Pimpinan yang baik adalah mampu memotivasi dan merangsang bawahannya untuk dapat mencapai tugas dan fungsi. Dalam hal ini Subdit AMPK harus dapat memperhatikan keinginan dan kebutuhan para Operator/Konselor TePSA dalam hal pengembangan kapasitas praktik telekonseling.

D. Dukungan Tim Kerja sesama Operator/Konselor TePSA

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tim Operator/konselor TePSA mampu menjalin komunikasi dan kerjasama yang baik satu sama lain. Dalam setiap pelaksanaan tugas sesuai jadwal Shift, mereka saling mendukung satu sama lain, terutama apabila ada diantara mereka yang tidak bisa menjalankan tugas karena alasan tertentu, maka anggota Tim lain secara otomatis pindah tugas dan menyesuaikan pembagian tugas pada hari selanjutnya. Demikian juga terkait dengan pergantian Shift, Tim Operator/ Konselor yang bertugas lebih awal, ketika selesai menjalankan tugas, akan membuat laporan dan input data terkait dengan hasil yang telah dicapai sebelumnya. Hal ini sangat mendukung pelaksanaan tugas dari Operator/Konselor selanjutnya, apabila menerima telepon dari penelepon yang sama yang sebelumnya telah dilayani oleh Operator/Konselor terdahulu. Laporan data ini membantu untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga Operator/Konselor yang bertugas tidak lagi bekerja di tahap awal ketika melayani penelepon yang sebelumnya sudah

dilayani oleh Operator/ konselor sebelumnya, tetapi akan melihat data yang ada, sudah sampai dimana proses pelayanan telah diberikan dan baru setelah itu melanjutkan proses pelayanan pada tahapan selanjutnya.

Pekerjaan organisasi tidak akan terlaksana jika para anggota organisasi atau perusahaan tidak bekerja sama secara selaras. Kerjasama tim atau tim kerja adalah kelompok yang usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada jumlah masukan individual (Stephen dan Timothy, 2008:406). Tim kerja menghasilkan sinergi positif melalui usaha yang terkoordinasi. Hal ini memiliki pengertian bahwa kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik daripada kinerja per individu di suatu organisasi ataupun suatu perusahaan. Walaupun begitu, kerja sama tim juga harus efektif agar memberikan kontribusi yang baik bagi kinerja karyawan dan hasil kerja dalam suatu lembaga.

Menurut Tenner dan Detoro (1992:183), *team works is a group of individuals working together to reach a common goal*. Definisi kerjasama tim tersebut menjelaskan bahwa kerjasama tim adalah sekelompok orang-orang yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan yang sama dan tujuan tersebut akan lebih mudah diperoleh dengan melakukan kerjasama tim daripada dilakukan sendiri.

E. Dukungan sistem kerja dan fasilitas yang dimiliki Operator/Konselor TePSA

Dukungan berupa sistem dan fasilitas IT yang lengkap dari pihak ketiga selama ini telah terjalin kerjasama antara pihak Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak Kementerian Sosial RI dengan Infomedia sebagai penyedia Sistem IT untuk Program TePSA. Fasilitas yang tersedia adalah ruang Operator lengkap dengan perlengkapan Komputer, TV Display, dan sistem pendukung lainnya. Fasilitas lain yang diterima Operator/Konselor diluar sistem IT adalah terkait dengan Honor dan Pengembangan SDM. Informan Ye mengemukakan bahwa selama ini para Operator/Konselor mendapatkan Honor atau penghasilan rutin setiap bulannya sebesar Rp. 2.500.000,-. Selain itu juga, mereka mendapatkan fasilitas untuk ATK dan kas rutin lainnya setiap bulan diluar penghasilan rutin yang mereka terima setiap bulannya yang disediakan oleh subdit AMPK.

Djoyowirono (2005), menyatakan bahwa fasilitas/sarana adalah alat yang diperlukan untuk menggerakkan kegiatan manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Fasilitas kerja merupakan faktor-faktor yang tidak dapat dipisahkan dari dunia kerja dan merupakan hal yang vital bagi pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Dengan tersedianya fasilitas berupa sarana dan prasarana penunjang kerja yang lengkap maka pegawai akan terdorong untuk meningkatkan kinerjanya. Berkaitan dengan ketersediaan fasilitas untuk menunjang proses pelaksanaan pekerjaan, Moenir (2000) mengemukakan bahwa fungsi dari fasilitas kerja adalah sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang ataupun jasa
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
5. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi emosional mereka.

Menurut Djoyowiriono (2005), sarana dan prasarana penunjang kerja yang dapat mempengaruhi atau meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja meliputi hal-hal yaitu kondisi gedung dan kantor; Peralatan dan perlengkapan kantor; Alat transportasi; dan Alat komunikasi. Terkait dengan dukungan sistem kerja dan fasilitas yang tersedia di program TePSA, sangat dimungkinkan untuk lebih ditingkatkan lagi. Hal ini sesuai dengan jangkauan program secara nasional, sehingga memerlukan peningkatan dari aspek fasilitas sarana dan prasarana. Selain itu juga, peningkatan fasilitas ini dapat meningkatkan kinerja para Operator/Konselor TePSA. Sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2000), fasilitas kerja yang lengkap dapat menimbulkan rasa kenyamanan, kemudahan dalam aksesibilitas, dan mempercepat proses pelaksanaan tugas sebagai Operator/Konselor TePSA. Pada akhirnya, ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Operator/Konselor TePSA dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Kelima Operator/Konselor berlatar belakang pendidikan Teknik Informatika, sastra/bahasa Inggris dan Indonesia, walaupun tidak linier dengan tugas fungsinya di TePSA, tetap bisa menjalankan tugas fungsinya dengan baik. Hal ini karena didukung oleh berbagai pihak yaitu dukungan penuh dari sesama Tim Operator/Konselor TePSA, serta bimbingan dan pendampingan dari para Supervisor. Walaupun demikian, komposisi Operator/Konselor ini khususnya yang berlatar belakang non Profesi Pekerjaan Sosial/Kesejahteraan Sosial/Psikologi, tetap harus mendapatkan dukungan dan motivasi dari berbagai pihak untuk dapat menjalankan tugas dan fungsinya.

Penguatan kapasitas para Operator/Konselor TePSA perlu ditingkatkan setiap saat. Hasil penelitian menunjukkan para Operator/ Konselor sangat memerlukan kapasitas mereka dalam melaksanakan telekonseling, pengetahuan terkait dengan isu dan permasalahan yang dihadapi seputar kesejahteraan sosial anak dan perlindungan anak, serta pengetahuan tentang praktik pekerjaan sosial. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kapasitas para Operator/Konselor TePSA berupa pemberian pengetahuan, teknik dan keterampilan dalam konseling khususnya praktik telekonseling. Selain itu juga, pemberian pengetahuan dan pemahaman terkait dengan isu permasalahan kesejahteraan sosial anak dan perlindungan anak di Indonesia. Terakhir, Upaya penanganan terkait dengan isu dan permasalahan kesejahteraan sosial anak, merupakan ranah dari profesi pekerja sosial. Oleh karena itu, para Operator/Konselor TePSA harus memiliki kompetensi praktik pekerjaan sosial, sehingga mereka mempunyai kapasitas dan kemampuan (baik pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional) yang memadai dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Komitmen Operator/Konselor TePSA sangat tinggi. Hal ini terlihat dengan ketekunan dan keseriusan mereka ketika bertugas melalui pembagian tugas Shift. Selama bertugas sesuai dengan shiftnya, mereka konsisten dan penuh perhatian fokus dan standby di komputernya masing-masing dan dengan penuh kesabaran menunggu penelepon masuk. Ketika ada telepon, mereka juga menjalankan tugas Operator/Konselornya dengan baik dan profesional. Ketika ada telepon salah sambung, mereka dengan santun memberitahukan kepada penelepon bahwa telepon yang dituju salah sambung dengan dengan penuh responsif dan profesional menyampaikan sekaligus menjelaskan bahwa telepon ini adalah telepon khusus untuk menyampaikan informasi terkait

dengan isu permasalahan dan kasus yang sedang atau akan dihadapi terkait dengan isu kesejahteraan sosial anak terutama Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus (AMPK).

Motivasi para Operator/Konselor TePSA juga sangat baik. Mereka mempunyai motivasi individu yang baik, hal ini mereka tunjukkan dengan bukti pelaksanaan tugas dan fungsi secara maksimal dan optimal. Kekuatan motivasi ini juga berdampak kepada sesama Operator/Konselor lainnya. Mereka saling memberikan penguatan dan motivasi apabila ada diantara mereka yang mengalami penurunan daya juang dan semangat motivasi. Mereka melakukan pertemuan rutin setiap bulan. Selain untuk sharing berbagai kasus yang mereka tangani, diskusi ini juga dijadikan akan untuk memberikan penguatan dan motivasi diantara para Operator/Konselor TePSA. Inilah yang menjadikan kekuatan motivasi selama ini sehingga mereka dapat menjalankan tugas dan fungsi dengan baik.

Hasil penelitian juga menunjukkan, para Operator/Konselor TePSA telah mendapatkan dukungan dari pimpinan secara memadai. Hal ini ditunjukkan dengan adanya dukungan baik dari Subdit Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus (AMPK) Direktorat Kesejahteraan Sosial Anak Kementerian Sosial RI., maupun dukungan dari Supervisor. Para Operator/Koselor menilai selama ini dukungan masih terbatas pada pendampingan dan arahan terkait dengan penanganan yang mereka lakukan. Dukungan yang mereka harapkan juga dari pimpinan adalah dukungan program yang dapat menunjang kinerja mereka sebagai Operator/Konselor TePSA. Dukungan itu berupa adanya peningkatan kegiatan *refreshment* setiap tahunnya baik dari segi jumlah kegiatan maupun muatan atau materi yang disampaikan.

Dukungan berupa sistem dan fasilitas IT yang lengkap dari pihak ketiga selama ini telah terjalin kerjasama antara pihak Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak Kementerian Sosial RI dengan Infomedia sebagai penyedia Sistem IT untuk Program TePSA. Fasilitas yang tersedia adalah ruang Operator lengkap dengan perlengkapan Komputer, TV Display, dan sistem pendukung lainnya. Media TePSA yang digunakan belum optimal. Saat ini terdapat beberapa fasilitas IT untuk menunjang program TePSA, belum secara optimal berjalan. Telepon TePSA di 1500-771 masih jarang digunakan oleh masyarakat. masyarakat yang menelepon nomor ini seringkali salah sambung dan menyangka nomor ini adalah untuk layanan perbankan. saluran melalui Facebook: tepsa kemensos juga jarang digunakan oleh masyarakat. demikian juga untuk saluran Twitter: @TePSAKEMENSOS dan Fan Page: Tepsa-Telepon Pelayanan Sosial Anak, sampai dengan sekarang belum ada yang menggunakan.

Penelitian ini memberikan rekomendari kepada para Operator/Konselor TePSA agar dapat meningkatkan keterampilan khususnya dalam memberikan pelayanan telekonseling. Direktorat Rehabilitasi Sosial Anak sebagai penanggung jawab program TePSA diharapkan dapat mengembangkan dan memperluas jangkauan layanan program TePSA ke seluruh wilayah Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terselesaikannya penelitian ini tentunya didukung okeh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Saya menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Direktur Politeknik Kesejahteraan Sosial (POLTEKESOS) Bandung, yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan tugas penelitian ini. Ucapan terimakasih juga diberikan kepada para pemberi data lapangan, yaitu Direktur Rehabilitasi Sosial Anak Kementerian Sosial RI., Kasubdit Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus (AMPK)

Kementerian Sosial RI, Ibu Novita Handayani selaku Supervisor merangkap Operator/Konselor TePSA, dan seluruh Tim Operator/Konselor TePSA yang menjadi informan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Huraerah. 2006. *Kekerasan Terhadap Anak: Fenomena masalah sosial kritis di Indonesia*. Bandung: Nuansa
- Barker, Robert L., (1978). *The Social Work Dictionary*, National Association of Social Workers, Maryland, Silver Spring.
- Chapman, Sheryl Brisett. (2001). *Child Abuse and Neglect: Direct Practice*. Dalam Encyclopedia of Social Work. 19th edition, Washington DC, National Association of Social Worker Press.
- Deddy Mulyana. (2003). *Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- DuBois, B. L., & Miley, K. K. (2005). *Social work an empowering profession* (5th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Edi Suharto. (1997). *Pembangunan, Kebijakan sosial dan Pekerjaan Sosial*. Bandung: Lembaga studi Pembangunan – STKS.
- _____. (2003). Pendekatan Pekerjaan Sosial dalam mengatasi masalah anak, Makalah disampaikan pada Seminar Internasional Penanggulangan masalah anak, “*Eradication Child Problems: Policy, Program, and Strategy*”, 5 Juli 2003. UNLA Bandung.
- Eva Silvani Lawai, & Boge Triatmanto. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama Tin Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Volume 5 Nomor 1 tahun 2017, Hal 47-57.
- Fahmi, Irham. (2013). *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasinya*. Bandung: Alfabeta
- Handayaningrat, 2004. *Pengelolaan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta
- Hari Haryanto Setiawan. 2018. *Reintegrasi: praktik pekerjaan sosial dengan anak yang berkonflik dengan hukum*. Yogyakarta: Deepublis
- Irawan Soehartono. (1995). *Metode penelitian sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Jusman Iskandar, & Carolina Nitimihardjo. (1995). *Pengantar penelitian pekerjaan sosial*. Bandung: KOPMA STKS.
- Moeheriono. 2012. “*Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*”. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Mahsun, Mohamad, (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Neuman, W. L. (1997). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (3rd ed.). USA: Allyn and Bacon.
- Nasution. (1996). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rusmil, Kusnandi (2004). *Penganiayaan dan kekerasan terhadap anak*. Makalah disampaikan pada seminar sehari “penanganan korban kekerasan pada wanita dan anak”, 19 Juni di Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung
- Sugiyono. (2005). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sri Wahyuni. (2014). Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis*. Volume 2 Nomor 1, Januari 2014, hal 124-134

Syarif Muhidin (2003). *Kesejahteraan Anak*. Makalah disampaikan pada seminar internasional penanggulangan masalah anak, "eradication Child Problems: Policy, Program, and strategy, 5 Juli 2003 di Wisma Buana Kampus UNLA Bandung

Wibowo (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

