

2-28-2020

## TAHAPAN DAN PROSES PENDIDIKAN PELATIHAN PADA BALAI REHABILITASI VOKASIONAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Farhan Mursalin

Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Indonesia, Jawa Barat 16424, Indonesia,  
farhanmoemursalin@gmail.com

Sari Viciawati Machdum

Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Indonesia, Jawa Barat 16424, Indonesia

Follow this and additional works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jpm>



Part of the [Social Welfare Commons](#), and the [Social Work Commons](#)

---

### Recommended Citation

Mursalin, Farhan and Machdum, Sari Viciawati (2020) "TAHAPAN DAN PROSES PENDIDIKAN PELATIHAN PADA BALAI REHABILITASI VOKASIONAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS," *Jurnal Pembangunan Manusia*: Vol. 1 : No. 1 , Article 2.

DOI: 10.7454/jpm.v1i1.1001

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jpm/vol1/iss1/2>

This Article is brought to you for free and open access by UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in Jurnal Pembangunan Manusia by an authorized editor of UI Scholars Hub.

---

# TAHAPAN DAN PROSES PENDIDIKAN PELATIHAN PADA BALAI REHABILITASI VOKASIONAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Cover Page Footnote

.

## TAHAPAN DAN PROSES PENDIDIKAN PELATIHAN PADA BALAI REHABILITASI VOKASIONAL BAGI PENYANDANG DISABILITAS

Farhan Mursalin

*Corresponding Author*

Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Indonesia, Jawa Barat 16424, Indonesia

farhanmoemursalin@gmail.com

Sari Viciawati Machdum

Departemen Ilmu Kesejahteraan Sosial, Universitas Indonesia, Jawa Barat 16424, Indonesia

### ABSTRAK

*Persaingan di dunia kerja yang semakin berat mengharuskan setiap orang untuk mempunyai kemampuan yang baik pada suatu bidang. Terlebih lagi di era masyarakat ekonomi Asia seperti sekarang ini, persaingan dengan pekerja dari negara lain tidak bisa dihindarkan lagi. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah melalui Kementerian Sosial membentuk balai rehabilitasi yang memfokuskan dalam pemberian pelatihan keterampilan kepada penyandang disabilitas. Pelatihan yang dilakukan dikhususkan untuk mempersiapkan penyandang disabilitas ke dunia kerja dengan memberikan pelatihan dan bimbingan sosial. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya sehingga organisasi perlu inovasi. Hambatan tersebut terjadi karena adanya keterbatasan sumber daya manusia sehingga pelaksanaan peran pekerja sosial dan instruktur perlu pengembangan serta menjadi perhatian penting. Penelitian ini mengkaji tentang tahapan dan proses dalam program pelayanan di balai rehabilitasi. Pendekatan penelitiannya adalah kualitatif. Sedangkan, teknik pengumpulan datanya melalui wawancara dan observasi, serta studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 14 orang, yaitu instruktur, pekerja sosial, dan siswa BBRVBD. Penelitian ini menemukan bahwa tahapan pelayanan di BBRVBD berjalan secara linear. Namun, berdasarkan prosesnya, ada berbagai kendala yang tak dapat dihindari. Kendala tersebut terjadi karena berbagai keterbatasan yang datang dari internal BBRVBD maupun dari eksternal organisasi. Kendala yang terjadi secara tidak langsung memberikan implikasi pada proses di tahapan resosialisasi.*

**KATA KUNCI:** *Disabilitas, Instruktur, Pekerja Sosial, Peran, Tahapan, Proses*

### ABSTRACT

*Competition in the world of work that is getting tougher requires everyone to have good abilities in a certain field, especially in the era of the Asian economic community like now, competition with workers from other countries is inevitable. To answer this challenge, the government through the Ministry of Social Affairs established a Rehabilitation Center which is focused on providing skills training for persons with disabilities. The training conducted specifically for preparing persons with disabilities for the world of work by providing training and social guidance. However, in its implementation, there are various obstacles so that organizations need innovation. These obstacles occur because of limited human resources. That makes the implementation of the role of social workers and instructors to develop and become an important concern. This research examines the stages and processes in service programs at the rehabilitation center. The research approach is qualitative. While the technique of reading interview and observation data, as well as study documentation. The number of informants was 14 people, namely informants from instructors, social workers, and BBRVBD students. This study found that the service stages at BBRVBD were run linearly. However, based on the process, there are various security that cannot be avoided. Constraints occur because of various limitations that come from internal BBRVBD and from organizational organizations. Constraints that occur indirectly have implications for the process at the resocialization stage.*

**KEYWORDS:** *Disability, Instructor, Social Worker, Role, Stages, Process*

## PENDAHULUAN

Untuk menjaga hak dan kewajiban para penyandang disabilitas, Pemerintah Indonesia telah melindungi para penyandang disabilitas dengan Undang Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, yang kemudian disempurnakan melalui Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dengan salah satu perubahannya adalah tentang penyebutan para penyandang cacat menjadi penyandang disabilitas. Hak para penyandang disabilitas yang diatur dalam Undang Undang tersebut, antara lain adalah hak: hidup, bebas dari stigma, privasi, keadilan dan perlindungan hukum, pendidikan, pekerjaan kewirausahaan dan koperasi, kesehatan, politik, keagamaan, keolahragaan, kebudayaan dan pariwisata, kesejahteraan sosial, aksesibilitas, pelayanan publik, perlindungan dari bencana, habilitasi dan rehabilitasi, konsesi, pendataan, hidup secara mandiri dan dilibatkan dalam masyarakat, berekspresi, berkomunikasi dan memperoleh informasi, berpindah tempat dan kewarganegaraan dan bebas dari tindakan diskriminasi, penelantaran, penyiksaan dan eksploitasi. Melalui Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, pemerintah berupaya untuk mengatur agar para penyandang disabilitas dapat berkedudukan sama dengan yang lainnya, yang termasuk di dalamnya adalah kesempatan yang sama untuk memiliki pekerjaan. Ketentuan tersebut tertulis dalam Pasal 11 yang menyebutkan penyandang disabilitas memiliki hak untuk memperoleh pekerjaan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, maupun swasta, memperoleh upah yang sama dengan yang bukan penyandang disabilitas, memperoleh akomodasi yang layak dalam pekerjaan, tidak diberhentikan karena alasan kedisabilitasan, mendapatkan program kembali kerja, penempatan kerja yang adil, jenjang karir, dan memiliki hak untuk dapat memulai usaha sendiri atau wiraswasta.

Dalam rangka menunjang kebijakan tersebut, pemerintah melalui Kementerian Sosial membentuk suatu lembaga pelayanan rehabilitasi penyandang disabilitas tubuh. Lembaga tersebut dimaksudkan antara lain untuk mewujudkan kesamaan hak, kewajiban dan peran penyandang disabilitas tubuh, melalui proses refungsionalisasi dan pengembangan untuk memungkinkan penyandang disabilitas tubuh mampu melaksanakan fungsi sosialnya secara wajar dalam kehidupan bermasyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 54/HUK/2003 tanggal 23 Juli 2003, nama Balai Besar Rehabilitasi Vokasional Bina Daksa (BBRVBD) diresmikan. BBRVBD merupakan sistem rehabilitasi vokasional di Indonesia yang programnya mendorong para penyandang disabilitas dapat bermasyarakat dan dapat berdiri sendiri dengan cara memperoleh pekerjaan. Pelatihan vokasional bertujuan membantu meningkatkan kemampuan para penyandang disabilitas sehingga mereka dapat memperoleh pekerjaan sesuai dengan bakat dan kemampuannya.

BBRVBD bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan sistem rehabilitasi vokasional di Indonesia agar para penyandang disabilitas tubuh memiliki keterampilan dan keahlian dalam pekerjaan. Tugas utama dari BBRVBD adalah mengembangkan sumber daya manusia, khususnya tenaga kerja penyandang disabilitas, untuk dapat bersaing dalam memperoleh pekerjaan yang layak. BBRVBD membekali penyandang disabilitas tubuh dengan pengetahuan, sikap, dan keterampilan kerja agar mampu bersaing di dunia kerja.

Siswa yang merupakan para penyandang disabilitas bisa mendapatkan pelayanan di BBRVBD dengan persyaratan, antara lain: telah memiliki sertifikat keterampilan dasar; penyandang disabilitas tubuh daksa dan rungu wicara; tidak memiliki disabilitas lainnya (tidak disabilitas ganda); bukan penyandang disabilitas netra; berbadan sehat dinyatakan dengan keterangan dokter; berusia antara 18 sampai 35 tahun dan tidak mempunyai tanggungan keluarga; tidak memerlukan pelayanan rehabilitasi medik (operasi, pasca operasi, fisioterapi, dll.); tidak memiliki penyakit menular; tidak menderita epilepsi; dan tidak buta warna total.

BBRVBD juga telah mengatur tahapan proses pelayanan yang dilakukan. Tahapan tersebut adalah tahapan perekrutan dan asesmen, tahapan pelatihan vokasional, dan tahapan resosialisasi. Keberhasilan BBRVBD mencetak tenaga kerja dari penyandang disabilitas akan ditentukan dari kualitas setiap tahapan tersebut. Adapun tujuan artikel ini adalah untuk menjelaskan tiga hal penting berikut ini:

1. Gambaran umum mengenai program pelayanan di BBRVBD Cibinong Bogor.
2. Tahapan proses dan upaya dalam meningkatkan kualitas program pelayanan terhadap para penyandang disabilitas di BBRVBD Cibinong Bogor.
3. Menjelaskan faktor penghambat dan pendukung dalam program pelayanan terhadap para penyandang disabilitas di BBRVBD Cibinong Bogor.

## METODE

Berdasarkan tujuan penelitian, artikel ini mendeskripsikan secara mendalam tentang gambaran umum program pelayanan di Balai Besar Rehabilitasi Vokasional Bina Daksa Cibinong Bogor, tahapan proses dan upaya dalam meningkatkan kualitas program pelayanan, serta faktor-faktor pendukung maupun penghambat pelaksanaan program pelayanan. Untuk memperoleh gambaran dari penelitian tersebut, maka penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang dirasa sesuai dengan tujuan penelitian tersebut. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, di mana data-data yang dikumpulkan di lapangan akan dianalisis serta diinterpretasikan lebih lanjut.

Tempat yang menjadi lokasi penelitian adalah Balai Besar Rehabilitasi Vokasional Bina Daksa Cibinong Bogor. Balai Besar Rehabilitasi Vokasional Bina Daksa Cibinong Bogor merupakan tempat pelatihan bagi penyandang disabilitas. Dengan demikian, penyandang disabilitas memiliki daya saing di dunia kerja. Sebagai Lembaga Vokasional, BBRVBD memiliki kekhasan tersendiri apabila dibandingkan dengan panti rehabilitasi bagi penyandang disabilitas lainnya. Meskipun panti rehabilitasi bagi penyandang disabilitas yang lain juga ada yang memberikan pelayanan sosial dan keterampilan dasar bagi penerima layanannya, BBRVBD memberikan pelayanan pelatihan keterampilan lanjutan. Dengan demikian, dalam proses pendidikannya, BBRVBD lebih memprioritaskan keahlian-keahlian yang dibutuhkan pasar tenaga kerja.

Pada penelitian ini penulis mengadakan wawancara dan observasi pada fokus penelitian. Sementara itu, penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Maka, sumber datanya adalah orang yang ahli pada materi penelitian tersebut. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

1. Pekerja sosial, dengan kriteria:
  - a. Pekerja sosial yang telah bekerja di BBRVBD Cibinong Bogor selama minimal 5 tahun.
  - b. Mempunyai latar belakang pendidikan pekerjaan sosial.
  - c. Telah mengikuti kegiatan Pelatihan Keterampilan Umum.
  - d. Telah mengikuti kegiatan Pelatihan Keterampilan Alat Bantu Rehabilitasi.
  - e. Ikut terlibat dalam kegiatan Rehabilitasi Vokasional.
  - f. Dengan kriteria tersebut, diperoleh 6 orang pekerja sosial.
2. Instruktur, dengan kriteria:
  - a. Instruktur yang telah bekerja di BBRVBD Cibinong Bogor selama minimal 5 tahun.
  - b. Telah mengikuti kegiatan Pelatihan Keterampilan Umum.
  - c. Telah mengikuti kegiatan Pelatihan Keterampilan Alat Bantu Rehabilitasi.
  - d. Ikut terlibat dalam kegiatan Pelatihan Vokasional.
  - e. Tercatat sebagai ASN Kementerian Sosial.

- f. Dengan kriteria tersebut, diperoleh 2 orang instruktur.
3. Siswa, dengan pertimbangan:
  - a. Siswa dari masing-masing pelatihan keterampilan.
  - b. Siswa yang sedang menjalani program di BBRVBD Cibinong Bogor minimal 3 bulan.
  - c. Siswa yang sedang menjalani program di BBRVBD Cibinong Bogor yang berasal dari luar Bogor/Jakarta.
  - d. Dengan kriteria tersebut, diperoleh 6 orang.
4. Unsur pimpinan panti:

Pejabat struktural merupakan penentu kebijakan yang mempunyai pengaruh besar terhadap keseluruhan proses kegiatan rehabilitasi di BBRVBD Cibinong. Hal ini berkaitan dengan bagaimana pekerja sosial dan instruktur dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan tuntutan peran masing-masing. Pejabat struktural juga diharapkan dapat memberikan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan di BBRVBD Cibinong. Berdasarkan hal tersebut penulis menetapkan informan dari pejabat struktural sebanyak 2 orang, yang terdiri dari:

- a. 1 orang Kepala BBRVBD Cibinong.
- b. 1 orang Kepala Seksi Pelatihan Vokasional.

Untuk menganalisis data yang diperoleh, data dari proses wawancara dan observasi lapangan akan dirangkum dan diseleksi sehingga bisa dimasukkan ke dalam kategori, fokus, atau permasalahan penelitian (*open code*). Selanjutnya, peneliti menyajikan kembali data yang sudah diolah ke dalam sebuah tabel dengan melihat keterkaitan atau pengelompokkan antartema yang telah didapatkan dalam proses sebelumnya (*axial code*). Hasil yang terangkum dalam tabel akan mempermudah pengembangan deskripsi dan kesimpulan dari data yang telah tersedia (Neuman, 2013). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan strategi peningkatan kualitas data. Salah satunya adalah teknik *triangulasi*. Melalui teknik tersebut, peneliti memeriksa kebenaran data dengan cara mengonfirmasi ulang pernyataan informan kepada informan lain yang dianggap dapat memberikan informasi dengan objektif (Krefting, 1991).

## HASIL

### 1. Gambaran Umum Program Pelayanan di Balai Besar Rehabilitasi Vokasional Bina Daksa Cibinong Bogor

#### a. Karakteristik Informan Balai Besar Rehabilitasi Vokasional Bina Daksa Cibinong Bogor

Informan yang terlibat dalam proses penelitian ini adalah 3 (tiga) unsur yang terlibat dalam program pelayanan di BBRVBD Cibinong Bogor, yaitu pekerja sosial, instruktur, dan siswa penerima manfaat. Selanjutnya, akan dipaparkan tentang temuan-temuan lapangan selama penelitian. Temuan lapangan tersebut ditemukan melalui proses pengumpulan data berupa wawancara dan observasi terhadap ketiga kelompok informan tersebut. Selain itu, wawancara secara individual dilakukan kepada para pimpinan lembaga.

Pengumpulan data melalui observasi juga dilakukan. Observasi bertujuan untuk meneguhkan data primer dari penelitian di lapangan. Selanjutnya, peneliti menganalisis seluruh data dengan kerangka pemikiran dan teori yang dipergunakan. Temuan lapangan yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mendeskripsikan peran pekerja sosial dan instruktur pada lembaga rehabilitasi sosial.

Untuk mencari informasi dan memperoleh data tentang alur proses pelayanan di BBRVBD, serta peran pekerja sosial dan instruktur dalam melakukan pelayanan bagi penyandang disabilitas di

BBRVBD, maka dilakukan wawancara berkelompok (*Focus Group Discussion*) terhadap 6 (enam) orang pekerja sosial dan 2 (dua) orang instruktur di lingkungan BBRVBD. Berikut adalah tabel data informan pekerja sosial:

Tabel 1. Data Informan Pekerja Sosial

Identitas	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Lama Bekerja
IWG	Sarjana Kesejahteraan Sosial	Peksos Madya	17 Tahun
M	DIV Kesejahteraan Sosial	Peksos Muda	6 Tahun
HS	Sarjana Sosial STISIPOL Silas Papare Jayapura	Peksos Madya	11 Tahun
EN	SLTA	Peksos/Instruktur	10 Tahun
S	Sarjana Sosial STISIP Syamsul Ulum	Peksos/Instruktur	13 Tahun
SYF	Sarjana Sosial STISIP Syamsul Ulum	Peksos/Instruktur	13 Tahun

Sumber: Hasil Olahan Penelitian

Selain pekerja sosial, penelitian ini juga mewawancarai dua orang instruktur. Gambaran mengenai informan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Data Informan Instruktur

Identitas	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Lama Bekerja
AM	Sarjana Muda Politeknik TEDC	Instruktur Pelaksana Lanjutan	6 Tahun
ND	Sarjana Muda Manajemen Informatika	Instruktur Pelaksana	6 Tahun

Sumber: Hasil Olahan Penelitian

Berdasarkan data di atas, pekerja sosial yang diambil sebagai informan memiliki masa kerja di BBRVBD yang berbeda, tingkat pendidikan yang berbeda, penempatan yang berbeda pada setiap bidangnya, dan juga tanggung jawab yang berbeda pula. Sedangkan, informan instruktur terlihat memiliki dasar pelatihan keterampilan dan sudah bekerja sebagai instruktur selama 6 (enam) tahun.

Penyandang disabilitas yang menjalani program pelayanan di BBRVBD disebut siswa. Informan dari siswa penerima manfaat telah ditentukan sebelumnya dengan berdasarkan pertimbangan. Berikut adalah deskripsi singkat dari informan siswa penerima manfaat tersebut:

Tabel 3. Data Informan Siswa Penerima Manfaat

Identitas	Jenis Kelamin	Asal	Pelatihan Keterampilan Dasar
NY	Perempuan	Riau	Belum
MT	Perempuan	Jambi	Belum
IF	Laki-laki	Sulawesi	Belum
LW	Perempuan	Jawa Barat	Belum
HP	Laki-laki	Ambon	Sudah Pernah
A	Laki-laki	Banten	Sudah Pernah

Sumber: Hasil Olahan Penelitian

Informan dari kelompok siswa adalah perwakilan dari masing-masing bidang keterampilan, terdiri dari 3 (tiga) orang siswa laki-laki dan 3 (tiga) orang siswa perempuan. Mereka berasal dari daerah yang beragam, di luar Jakarta dan Bogor, serta memiliki penguasaan tentang keterampilan dasar yang juga beragam, di mana ada yang sudah sudah memiliki keterampilan dasar dan ada yang belum sama sekali.

**b. Perbedaan BBRVBD dengan Panti Pelayanan bagi Penyandang Disabilitas Lainnya**

Sebelum membahas tentang tahapan program di BBRVBD Cibinong Bogor, akan dijabarkan tentang perbedaan BBRVBD Cibinong Bogor dengan panti pelayanan bagi penyandang disabilitas lainnya, seperti yang diungkapkan dalam kutipan berikut ini:

*“Pelayanan dan bimbingan yang diberikan oleh BBRVBD kepada PM (penerima manfaat) berbeda dengan panti yang lainnya karena kita fokusnya di vokasional. Kalau panti yang lainnya itu kan bimbingan sosial, rehabilitasi sosial. Kalau kita bimbingan menuju rehabilitasi vokasional, mempersiapkan siswa-siswanya untuk bekerja di perusahaan.”* (PA, Maret 2018, Pimpinan)

AMA, informan lainnya, juga mengungkapkan hal yang senada. Ia menuturkan sebagai berikut:

*“Sebetulnya begini, panti lain itu masih di bawah, kita ini kan ada UPT di Kementerian Sosial. Ada UPT eselon III, ada UPT Balai yang eselon II. Kalau UPT yang eselon III itu fungsinya rehabilitasi sosial, itu bagaimana mereka (penerima manfaat/klien) dibina, dibimbing, dilatih. Terkait bimbingan sosialnya, kan begitu, bagaimana sosial yang ada di panti itu. Kemudian balai-balai besar/UPT yang ada di pemerintah daerah kembali ke pemda, itu mereka (penerima manfaat/klien) dimasukkan ke UPT sebagai basic/dasar untuk vokasional. Jadi, minimal mereka punya dasar tingkat keterampilan. Benang merahnya setelah selesai di UPT atau di panti dia di rehabilitasi sosial, barulah masuk ke tingkat terampil (lanjutan), jadi dasar dan tingkat terampil, kalau tingkat dasar itu bagaimana pemahaman dia sebelum dia masuk ke vokasional, di sini, di balai besar.”* (AMA, Maret 2018, Pimpinan)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut serta informasi yang berhasil dikumpulkan oleh penulis di lokasi penelitian, maka diperoleh gambaran mengenai perbedaan BBRVBD dengan panti pelayanan bagi penyandang disabilitas lainnya sebagai berikut:



Tabel 4. Perbedaan BBRVBD dengan Panti Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Lainnya

BBRVBD	Panti Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas Lainnya
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merupakan UPT ess II, dengan Kepala Balai Besar sebagai pimpinan tertinggi.</li> <li>- Melatih keterampilan tingkat lanjutan yang dipersiapkan untuk dunia kerja.</li> <li>- Untuk mengikuti pelatihan, siswanya disyaratkan telah memiliki sertifikat pelatihan dasar dari panti/balai pelatihan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Merupakan UPT ess III, dengan Kepala Panti sebagai pimpinan tertinggi.</li> <li>- Melatih keterampilan dasar dengan lebih memfokuskan pada kegiatan sehari-hari dan bimbingan sosial.</li> <li>- Untuk mengikuti pelatihan dipertimbangkan berdasarkan jenis dan tingkat disabilitasnya.</li> </ul>

Sumber: Hasil Olahan Penelitian

Observasi lapangan juga dilakukan penulis untuk mendapatkan data penelitian. Observasi yang dilakukan adalah observasi di mana penulis tidak berperan serta dalam suatu kegiatan. Penulis hanya mengamati suatu kegiatan berdasarkan aspek-aspek yang ingin dilihat. Aspek-aspek tersebut antara lain dalam kegiatan bimbingan sosial yang dilakukan oleh pekerja sosial dan dalam kegiatan pelatihan keterampilan yang dilakukan oleh instruktur. Hasil observasi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Observasi Lapangan

No.	Aspek Observasi	Hasil Observasi
1.	Kegiatan Bimbingan Sosial	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis kegiatan bimbingan kelompok.</li> <li>- Lokasi di luar kelas, pekerja sosial duduk berkelompok, melingkar, di lantai bersama siswa penerima manfaat.</li> <li>- Melibatkan 1 (satu) pekerja sosial dan 5 (lima) atau 6 (enam) siswa penerima manfaat.</li> <li>- Pekerja sosial terlihat menanyakan permasalahan, keluhan, dan memotivasi satu per satu siswa penerima manfaat.</li> <li>- Tidak jarang kegiatan bimbingan diselingi dengan candaan.</li> <li>- Siswa terlihat antusias menceritakan keluh kesahnya kepada pekerja sosial.</li> </ul>
2.	Kegiatan Pelatihan Keterampilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis kegiatan pelatihan keterampilan elektro.</li> <li>- Lokasi di dalam kelas (<i>workshop</i>), instruktur sedang berdiri di tengah kelas, siswa duduk di bangku dan meja yang disusun mengitari instruktur.</li> <li>- Melibatkan 1 (satu) instruktur dan 12 (dua belas) siswa penerima manfaat.</li> <li>- Instruktur terlihat sudah memberikan tugas tentang penggunaan alat travo meter.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terlihat siswa disabilitas agak kesulitan dalam menggunakan alat travo meter karena tingkat kedisabilitasnya. Instruktur memperhatikan siswa tersebut.</li> <li>- Siswa terlihat mengembalikan sendiri alat yang telah dipakai ke meja instruktur.</li> <li>- Ketika kelas masih berlangsung, seorang pekerja sosial masuk ke kelas dan bertegur sapa dengan peneliti dan instruktur. Pekerja sosial tersebut bermaksud melihat perkembangan anak asuhnya.</li> </ul>
--	--

Sumber: Hasil Olahan Penelitian

## 2. Tahapan Proses dan Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Program Pelayanan terhadap Para Penyandang Disabilitas di BBRVBD Cibinong Bogor

### a. Pelaksanaan Peran Pekerja Sosial yang Tumpang Tindih dalam Tahapan Pelatihan Vokasional

Terdapat tiga tahapan pendidikan di BBRVBD Cibinong Bogor, yaitu rekrutmen dan asesmen; pelatihan vokasional; dan resosialisasi. Secara garis besar, temuan menarik dari ketiga gambaran tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Proses Rekrutmen dan Asesmen, Pelatihan Vokasional, dan Resosialisasi

Rekrutmen dan Asesmen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informasi tentang program BBRVBD didapat melalui daerah tempat siswa berasal.</li> <li>- Kurang lengkapnya informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon siswa.</li> <li>- Masih adanya siswa yang ternyata belum memiliki keterampilan dasar.</li> </ul>
Pelatihan Vokasional
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenaga pengajar pelatihan keterampilan yang seharusnya dilakukan oleh instruktur keterampilan, justru dilakukan oleh pekerja sosial.</li> <li>- Terbatasnya sumber daya instruktur pelatihan.</li> </ul>
Resosialisasi
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyalurkan siswa lulusannya ke BBRVBD dengan tujuan utamanya adalah bekerja.</li> <li>- Siswa bisa dilepas ke perusahaan bila sudah mengikuti 60% (enam puluh persen) program pelayanan.</li> <li>- Banyak siswa lulusan BBRVBD yang mendapatkan pekerjaan tidak sesuai dengan bidang pelatihannya sewaktu di BBRVBD.</li> </ul>

Sumber: Hasil Olahan Penelitian

Ada temuan menarik dari hasil temuan di dalam Tabel 6, yaitu tahapan pelayanan di BBRVBD berjalan secara linear. Namun, berdasarkan prosesnya, ada berbagai kendala yang tak dapat dihindari. Kendala tersebut terjadi karena berbagai keterbatasan yang datang dari internal BBRVBD maupun dari eksternal organisasi. Kendala yang terjadi secara tidak langsung memberikan implikasi pada proses di tahapan resosialisasi.

Berdasarkan hasil wawancara, pelaksanaan perekrutan calon siswa baru di BBRVBD memperlihatkan bahwa calon siswa banyak yang tidak memiliki persyaratan wajib. Sebagai contoh, calon siswa tidak memiliki kemampuan dasar keterampilan. Padahal, kemampuan dasar keterampilan

sangat penting dalam pelaksanaan program pelayanan di BBRVBD. Jika calon siswa memiliki kemampuan dasar, mereka akan lebih mudah memahami kemampuan lanjutan yang akan ada di dalam proses pendidikan di BBRVBD. Sebagaimana penjelasan sebelumnya, BBRVBD merupakan institusi pendidikan yang bertujuan supaya siswa dapat memiliki keterampilan lanjutan yang sesuai dengan dunia kerja. Dengan demikian, pada saat lulus nanti, siswa akan dapat bekerja dengan sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja. Hal ini dapat dilihat pada kutipan wawancara berikut ini:

*“Selain itu, ada juga perbedaan di sini, berdasarkan latar belakang keterampilan. Ada anak-anak yang sudah mendapatkan di BLK atau di tempat lain dan ada yang sama sekali belum. Jadi untuk pelayanannya berbeda. Saya melihat kecenderungannya itu anak-anak disabilitas fisik kebohongannya tingkat tinggi dan kita juga banyak tim asesmen di sini dibohongi. Yang seharusnya syaratnya tidak boleh berkeluarga, tapi ternyata saya lihat tahun ini aja ada beberapa orang lebih dari 3 ternyata berkeluarga, tapi tim asesmen saja nggak tau.”* (IWG, Maret 2018, Peksos)

Kesalahan dalam merekrut calon siswa antara lain dari informasi yang tidak lengkap mengenai prasyarat wajib menjadi siswa di BBRVBD. Ketidaklengkapan informasi terjadi karena kesalahan sumber informasi juga. Sebagian besar calon siswa mendapatkan informasi mengenai BBRVBD dari Dinas Sosial daerah masing-masing. Dinas Sosial pun masih belum dapat memberikan informasi yang cukup utuh bagi calon siswa. Apalagi, informasi mengenai BBRVBD yang datang dari alumni BBRVBD bersifat informal atau hanya dilakukan dari mulut ke mulut. Hal ini menyebabkan informasi mengenai BBRVBD menjadi kurang lengkap. Misalnya, informasi yang tidak lengkap mengenai persyaratan calon siswa dan tata cara pendaftaran. Dengan demikian, calon siswa memiliki pertimbangan tentang pemilihan keterampilan yang diambil belum berdasarkan persyaratan keterampilan dasar yang dimilikinya masing-masing. Padahal, permasalahan tersebut merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan masak-masak karena terkait dengan kesiapan sarana pada setiap jenis keterampilan yang akan dipelajari di BBRVBD (Mursalin & Machdum, 2020).

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, pelatihan vokasional di BBRVBD adalah salah satu cara bagi penyandang disabilitas agar mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk pekerjaan tertentu. Dengan demikian, penyandang disabilitas memiliki kemampuan untuk bersaing di dunia kerja. Jika penyandang disabilitas memiliki daya saing, maka mereka dapat meningkatkan taraf kehidupannya. Secara tidak langsung, kegiatan pelatihan di BBRVBD mampu menumbuhkan dan mengembalikan fungsi sosial para penyandang disabilitas dalam kehidupan sosial. Untuk mencapai tujuan tersebut, pekerja sosial dan instruktur memiliki peran penting. Melalui bantuan pekerja sosial dan instruktur, atribut penyandang disabilitas dapat berubah ke kondisi yang lebih baik (Mursalin & Machdum, 2020).

Dalam menjalankan perannya, pekerja sosial dan instruktur memiliki tugas dan jadwalnya masing-masing. Keduanya memang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai masing-masing dalam menjalankan profesinya. Melalui wawancara mendalam dengan salah satu informan, informasi mengenai petugas pelaksana pelatihan vokasional adalah sebagai berikut:

*“Kita kan sudah punya tupoksi (tugas pokok dan fungsi) masing-masing, punya jadwal, kapan instruktur berperan untuk transfer ilmu ke anak-anak, kapan ada bimpok-nya (layanan bimbingan kelompok), ranahnya pekerja sosial (peksos). Pendekatannya mungkin bukan secara keilmuan (keterampilan vokasional), tapi secara apa namanya... secara peksos-nya sendiri yang bisa*

*membuat anak itu lebih semangat dan lebih, akan lebih baik kedepannya.” (AM, Maret 2018, Instruktur)*

Keterangan informan di atas adalah kondisi ideal yang sepatutnya menjadi keseharian dalam BBRVBD. Namun, informan lain ternyata memberikan keterangan yang berbeda. Informan tersebut adalah salah seorang pekerja sosial yang bertugas untuk melaksanakan layanan bimbingan sosial. Artinya, pekerja sosial tidak melaksanakan pekerjaan yang seharusnya dilaksanakan oleh instruktur. Pada kenyataannya, pekerja sosial juga memberikan pelatihan keterampilan untuk penyandang disabilitas di BBRVBD. Keterangan informan tersebut adalah sebagai berikut:

*“Kalau saya ada dua pekerjaan yang berbeda, yaitu satu, secara teknik (instruktur), dan satu lagi, secara sosial (peksos). Kalau ada instruktur yang berhalangan hadir dan saya tahu ilmunya, ya saya lanjutkan, yang penting anak-anak jangan dibiarkan bengong.” (EN, Maret 2018, Peksos)*

Informan lain juga membenarkan ucapan dari EN. Pekerja sosial kerap menggantikan tugas instruktur karena jumlah tenaga instruktur belum memadai. Salah satu pelatihan di BBRVBD, yaitu pelatihan menjahit, belum memiliki fungsional instruktur. Di lain sisi, pekerja sosial memiliki keterampilan dasar dalam menjahit. Kekurangan sumber daya manusia ini membuat pekerja sosial perlu mengisi kekosongan. Pelatihan logam juga mengalami permasalahan serupa. Instruktur yang terlibat di dalam pelatihan tersebut hanya satu. Namun, pelatihan tersebut membutuhkan tiga kompetensi instruktur. Artinya, ada tiga penjurusan yang membutuhkan instruktur yang memiliki keahlian spesifik. Namun, karena ada keterbatasan sumber daya manusia, pekerja sosial akhirnya harus membantu pekerjaan instruktur.

Tahapan berikutnya dalam program pelayanan di BBRVBD adalah resosialisasi. Menurut informasi yang didapatkan dalam penelitian ini, program resosialisasi tidak akan didapatkan di UPT atau panti lain yang menangani rehabilitasi sosial. Program dalam proses resosialisasi antara lain meliputi magang dan penyaluran. Informan memberikan penjabaran sebagai berikut:

*“60% (enam puluh persen) sudah mempelajari materi di sini (baru boleh dilepas ke perusahaan). Anak-anak udah paham materi di sini, kita bisa melepas siswanya, karena kesempatan tidak datang dua kali dan kita menangkap kesempatan itu. Praktik belajar kerjanya di sini (suatu perusahaan), dan perusahaan itu mau menerima. Kalau dia di sini (BBRVBD) dan ada perusahaan yang mau ambil, ya sudah, karena tujuan akhir saya untuk bekerja.” (PA, Maret 2018, Pimpinan).*

Namun, sebagaimana yang tertera di dalam Tabel 6, penelitian ini juga menemukan bahwa walaupun target akhir dari lulusannya adalah mendapatkan pekerjaan, ternyata siswa banyak yang mendapatkan pekerjaan yang berbeda dengan pelatihan yang diikutinya di BBRVBD. Sebagaimana yang disampaikan oleh salah seorang informan:

*“Pekerjaannya nanti banyak yang tidak sesuai keterampilan, banyak yang dari (lulusan jurusan) logam ke bank. Karena yang penting tujuannya kita, (siswa) itu bekerja.” (EN, Maret 2018, Peksos).*

Temuan ini perlu menjadi perhatian penting dalam proses pengembangan intervensi sosial bagi siswa di BBRVBD.

## **b. Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Program Pelayanan**

BBRVBD juga melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya-upaya tersebut dapat dijabarkan melalui kutipan wawancara berikut ini:

*"Mungkin ada sewaktu-waktu mereka ada lagi down, atau mungkin homesick, itu pasti ada karena kan mereka disini kan waktunya bisa dibilang padat, dari mulai bangun tidur sampai dengan nanti mau tidur, ada jadwalnya sendiri. Kita (instruktur) biasanya kalau melihat anak seperti itu di kelas, mungkin sudah keliatannya semangatnya menurun, itu biasanya kita akan konsultasi dengan peksos. Tiap anak itu kan mempunyai peksosnya masing-masing, punya bimpoknya. Nah, kita konsultasikan anak ini minggu ini seperti ini, itu selalu kita komunikasi. Jadi, nanti dibantu sama peksosnya dari segi ilmu kepeksosannya supaya anak ini semangat lagi."* (ND, Maret 2018, Instruktur)

Kutipan di atas menggambarkan komunikasi yang terjalin antara pekerja sosial dan instruktur dalam pelaksanaan program pelayanan. Selain itu, pengembangan jaringan dunia usaha dapat dilihat pada kutipan berikut ini:

*"Sinergi dalam arti tugas dan fungsinya. Apa yang dikerjakan di sini, bagaimana mencari networking, dunia luar. Kita harus ada kerja sama dengan perusahaan, kita kerja sama dengan industri, kan begitu. Supaya apa? Supaya lulusan-lulusan kita ini bisa diterima di situ."* (AMA, Maret 2018, Pimpinan)

Selain yang diutarakan di atas, yaitu tentang pentingnya hubungan dengan dunia usaha, BBRVBD juga harus mengetahui kebutuhan, terutama tentang kebutuhan keterampilan tersebut di pasar tenaga kerja, seperti yang dijelaskan dalam kutipan berikut ini:

*"Nah, kita harus banyak tau, kita harus banyak bertanya juga. Apa sih kompetensi yang paling utama di sini? Kita harus lihat dunia luar juga. Jangan pakai kaca mata kita yang kita lihat."* (AMA, Maret 2018, Pimpinan)

Selanjutnya apabila sudah mengetahui kebutuhan di dunia kerja, BBRVBD melakukan upaya untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan melakukan pelatihan, seperti kutipan wawancara berikut ini:

*"Kemudian untuk meningkatkan program pelayanan juga, kita bekerja sama dengan link-link perusahaan, untuk rencana ke depan ini, kita ada dari Bank Permata untuk memberikan materi mengenai perbankan. Jadi, kita selalu update terus kebutuhan di pasar (dunia kerja) karena kita juga tiap tahun tren nya tuh berganti-ganti."* (PA, Maret 2018, Pimpinan)

Selain meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, upaya yang dilakukan BBRVBD juga termasuk memperbaiki sarana dan prasarana yang ada. Hal ini dapat dilihat melalui kutipan wawancara berikut ini:

*"Di samping 'update' di SDM-nya, kita juga tiap tahun selalu update sarana prasarana kita di sini dengan perkembangan teknologi. Kemudian, kita juga bekerja sama dengan Kemenkominfo (Kementerian Komunikasi dan Informatika) untuk meningkatkan kualitas anak kita, pelatihan anak di IT-nya gitu."* (PA, Maret 2018, Pimpinan)

Dalam melaksanakan tugasnya, pekerja sosial juga melakukan upaya lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu caranya adalah dengan memantau proses pelatihan. Dengan demikian, siswa menjadi tidak merasa sendirian. Siswa pun mengakui bahwa ia bersyukur karena selalu ada pekerja sosial yang mendampingi. Selain melaksanakan pelatihan keterampilan, instruktur juga melakukan upaya lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu caranya adalah seperti yang dijelaskan pada kutipan berikut ini:

*“Kita pun di kelas nggak 100% ngajar tentang teknis. Mungkin pengalaman-pengalaman kita, kita ceritain, atau mungkin alumni-alumni yang sudah sukses. Biar mereka tuh semangatnya timbul. Jujur saja, saya ini ngajar nggak 100% tentang ilmu teknisnya. Mungkin teknisnya hanya 70-80%, sisanya mungkin kita tanyakan, ada keluhan apa baik di luar kelas ataupun di dalam kelas, seperti apa maunya mereka, mereka tuh maunya seperti apa kita (instruktur) ngajarnya. Kita juga lebih banyak sharingnya.”*

Berdasarkan hasil wawancara, melalui kutipan-kutipan di atas, maka upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Balai Rehabilitasi Vokasional Bina Daksa Cibinong dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Upaya
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan komunikasi lintas profesi.</li> <li>- Mengembangkan jaringan dengan dunia usaha.</li> <li>- Menyesuaikan kualitas lulusan dengan kebutuhan pasar.</li> <li>- Melakukan pelatihan.</li> <li>- Memperbarui sarana dan prasarana dan teknologi.</li> <li>- Pekerja sosial dapat memantau langsung anak asuhnya sampai ke dalam kelas.</li> <li>- Instruktur melakukan pendekatan kepada siswa, selain pemberian materi di kelas.</li> </ul>

Sumber: Hasil Olahan Penelitian

### 3. Hambatan dan Pendukung Pelaksanaan Program Pelayanan

#### a. Hambatan

Penjelasan temuan sebelumnya telah memaparkan hambatan dalam pelaksanaan tahapan dan proses program pelayanan di BBRVBD. Informan sendiri menjelaskan hambatan secara eksplisit sebagai berikut:

*“Banyak kendala-kendala di rekrutmen, ya. Apa yang dipersyaratkan kadang-kadang tidak sesuai karena memang tidak ada sosialisasi. Sebelum rekrutmen itu kan harusnya ada sosialisasi program dulu supaya Kepala Dinas Sosialnya paham, Dinas Sosialnya paham, petugas-petugasnya, termasuk kliennya, keluarganya, dan lingkungan sosial lainnya. Nah, kita tidak ada sosialisasi sebelum rekrutmen itu. Jadi, kita tiba-tiba masuk aja untuk proses seleksi. Jadi, mereka (calon siswa) kadang-kadang juga tidak paham, pokoknya mereka (calon siswa) daftar aja gitu.”* (HS, Maret 2018, Peksos)

Kutipan di atas menjelaskan bahwa informasi yang diterima calon siswa penerima manfaat sangat terbatas. Hal ini disebabkan karena kegiatan sosialisasi yang kurang merata. Selain itu, masih terdapat pula ketidakcocokan data siswa yang telah diterima di BBRVBD, yang dijelaskan pada kutipan berikut ini:

*“Di perusahaan nanti setelah penyaluran harus sama datanya antara KTP, KK (kartu keluarga). Nah kenyataannya banyak yang berbeda. Ada salah satu contohnya datanya yang satu dia lahir di Kediri, yang satu datanya dia lahir di Maluku. Kami sarankan ya sesuai yang tercatat di KTP-nya saja karena ijazah susah. Ada juga yang ijazahnya, entah tim asesmen tau apa nggak, ternyata ijazahnya itu nggak ada tanggal sama bulannya.”* (IWG, Maret 2018, Peksos)

Berikutnya adalah hambatan yang berasal dari siswa. Hambatan tersebut berkaitan dengan masalah adaptasi. Informan menjelaskan dalam kutipan berikut ini:

*“Mereka sering merasa kurang percaya diri. Banyak lah. Itu juga kan menghambat penyerapan terhadap materi dari instruktur. Terus, kedua, masalah mereka merasa kurang nyaman karena adaptasinya tentu susah, antara lain karena beda latar belakang, sedangkan mereka dipaksa harus satu kamar. Kan sulit itu, ada yang agamanya berbeda, ada yang budayanya beda, dari logat bicara aja berbeda, ada yang lembut, ada kenceng.”* (EN, Maret 2018, Peksos)

#### **b. Pendukung**

Selain faktor penghambat yang telah disebutkan sebelumnya, berikut adalah faktor pendukung pelaksanaan program pelayanan di BBRVBD Cibinong Bogor:

1. Jaringan dunia usaha yang cukup luas, di mana siswa memiliki kesempatan bekerja yang besar bila didukung dengan keterampilan yang dibutuhkan oleh perusahaan tersebut.
2. SDM yang berpengalaman dalam menangani siswa penyandang disabilitas.
3. Sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam melaksanakan program pelayanan.

## **PEMBAHASAN**

Penelitian yang dilakukan di BBRVBD Cibinong Bogor ini bertujuan untuk mengetahui gambaran umum tentang program pelayanan yang dilakukan BBRVBD, mendeskripsikan tahapan proses program pelayanan, dan mengetahui upaya dalam meningkatkan program pelayanan, serta untuk mengetahui faktor-faktor pendukung serta penghambat pelaksanaan program pelayanan.

Pemahaman mengenai BBRVBD sangat penting untuk memahami tahapan dan proses pendidikan pelatihan di BBRVBD. Tahapan dan proses pendidikan adalah salah satu bagian penting dalam teknologi organisasi, terutama organisasi pelayanan bagi kemanusiaan atau *Human Service Organization*, seperti BBRVBD. Jones & May (1992) pun menyatakan bahwa salah satu yang membedakan HSO adalah teknologi organisasinya. Namun, sebelum membahas mengenai teknologi organisasi, kita perlu memahami ruang lingkup HSO berdasarkan tujuan (*purpose*) dan ideologi (*auspice*). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, data yang didapat mengenai gambaran umum program pelayanan di BBRVBD adalah sebagai berikut:

- a. BBRVBD merupakan Unit Pelaksana Teknis milik Kementerian Sosial RI yang dikepalai oleh seorang Kepala Balai (Ess II).
- b. BBRVBD memiliki tingkatan yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan panti rehabilitasi lainnya (karena lebih memfokuskan kepada pelatihan keterampilan dan persiapan penyaluran di dunia kerja).
- c. Untuk mengikuti pelatihan di BBRVBD, siswa harus sudah mengikuti pelatihan keterampilan dasar dari panti atau balai keterampilan.
- d. Pelatihan keterampilan dan bimbingan sosial dilakukan selama 9 (sembilan) bulan dan setelah itu dilakukan penempatan ke perusahaan atau instansi selama 1,5 (satu setengah) bulan untuk PBK (praktik belajar kerja).
- e. Penyaluran ke dunia kerja dilakukan berdasarkan hasil tes yang dilaksanakan oleh perusahaan itu sendiri. Siswa yang lolos seleksi, tetapi masih mengikuti pelatihan di BBRVBD, dapat dilepas untuk bekerja di perusahaan dengan syarat sudah mengikuti materi di BBRVBD lebih kurang 60% (enam puluh persen).

Berdasarkan serangkaian kegiatan pengambilan data melalui wawancara, FGD, dan observasi, dapat diketahui bahwa BBRVBD merupakan organisasi pemerintah. Sebagai organisasi yang berada di bawah naungan pemerintah, Balai Besar Rehabilitasi Vokasional Bina Daksa (BBRVBD) Cibinong Bogor bertujuan untuk membantu para penyandang disabilitas. Melalui pelatihan di BBRVBD, penyandang disabilitas dapat menghadapi permasalahan yang akan menghadang di dunia kerja. Mereka memiliki bekal keterampilan yang memadai untuk bersaing dengan orang lain. Namun, berbeda dengan HSO lain yang membantu penyandang disabilitas, BBRVBD merupakan lembaga pendidikan lanjutan. Dengan demikian, penyandang disabilitas yang mau mendaftarkan diri sebagai siswa memiliki syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan oleh BBRVBD.

Untuk mencapai tujuannya, BBRVBD memiliki berbagai layanan sosial. Upaya untuk meningkatkan program layanan dilalui melalui berbagai cara, antara lain:

- a. BBRVBD terus mengembangkan jaringan dengan perusahaan atau dunia industri yang membutuhkan tenaga penyandang disabilitas yang berkualitas.
- b. Menyesuaikan kebutuhan perusahaan atau dunia industri dengan kualitas lulusannya.
- c. Melakukan pelatihan-pelatihan bagi instruktur yang memberikan pelayanan pelatihan keterampilan, bekerja sama dengan Dinas Tenaga Kerja.
- d. Memperbarui sarana dan prasarana, teknologi dan bekerja sama dengan Kemenkominfo.
- e. Pekerja sosial diberikan kebebasan untuk langsung melihat perkembangan anak asuhnya ke dalam kelas.
- f. Instruktur melakukan pendekatan kepada siswa, tidak hanya memberikan materi dan praktik keterampilan.

Berdasarkan keterangan di atas, pegawai yang berperan besar untuk melakukan *people processing* dan *people changing* (Hasenfeld, 1983) adalah instruktur dan pekerja sosial. Instruktur bertugas untuk memberikan berbagai pelatihan yang dibutuhkan siswa di BBRVBD. Dengan demikian, para penyandang disabilitas dapat menemukan potensinya. Kemudian, mereka juga diharapkan mampu mengembangkan potensinya tersebut sesuai dengan tingkat kedisabilitasannya masing-masing. Apabila siswa dapat menemukannya minat dan potensinya, mereka diharapkan akan mempunyai keterampilan yang baik dan mental yang kuat yang dapat diterapkan di dunia kerja. Pada akhirnya, penyandang disabilitas dapat menjadi mandiri dan tidak menggantungkan diri kepada orang lain. Sedangkan, pekerja sosial berperan untuk mendampingi penyandang disabilitas yang menjadi siswa di BBRVBD. Kirst-Ashman (2010) menyebutkan bahwa peran pekerja sosial terdiri dari delapan peran, antara lain sebagai konselor, *educator*, broker, *case manager*, *mobilizer*, mediator, fasilitator, dan advokat. Berbagai peran tersebut pada dasarnya bertujuan untuk membantu penyandang disabilitas untuk lebih berkemampuan melakukan  *coping*  dan adaptasi (Zastrow, 2009; Kirst-Ashman, 2010). Penyandang disabilitas yang masuk BBRVBD pada dasarnya perlu mendapatkan pendampingan dari pekerja sosial sehingga mereka dapat mengatasi berbagai permasalahan yang muncul pada saat mengikuti pelatihan dan pada saat masuk ke tahap resosialisasi. Seluruh peran tersebut dibutuhkan untuk mendampingi klien di BBRVBD.

Untuk dapat mendampingi siswa secara optimal, pekerja sosial perlu menemukannya siapa klien yang berinteraksi dengannya. Begitu pula dengan instruktur. Oleh karenanya, orang yang berusaha untuk memberikan bantuan profesional kepada penyandang disabilitas perlu memahami batasan yang jelas mengenai penyandang disabilitas. Kementerian Sosial RI, berdasarkan Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial, mendefinisikan penyandang disabilitas sebagai orang atau



mereka yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama. Oleh karena keterbatasan yang dimiliki oleh penyandang disabilitas, pemerintah mengembangkan sistem dukungan yang membantu mereka. Dengan demikian, penyandang disabilitas tetap akan mendapatkan haknya di tengah keterbatasan yang ada.

Di sisi lain, BBRVBD sebagai HSO juga memiliki keterbatasan dan hambatan. Penghambat pelaksanaan program pelayanan adalah siswa penerima manfaat yang kurang percaya diri karena kedisabilitannya serta kesulitan siswa beradaptasi dikarenakan perbedaan daerah asal dan budaya. Sebagaimana yang dikemukakan sebelumnya, pekerja sosial perlu mendalami kembali berbagai peran yang dimiliki dalam melakukan pendampingan. Dengan demikian, siswa dapat mengatasi permasalahannya dalam melaksanakan berbagai tahapan dan proses dalam pendidikan dan pelatihan di BBRVBD (Kirst-Ashman, 2010).

Selain pekerja sosial, instruktur juga perlu memberikan dukungannya. Jadi, instruktur tidak hanya berfokus pada pelaksanaan perannya saja, yaitu memberikan pelatihan. Dengan demikian, siswa sebagai penyandang disabilitas dapat lebih nyaman dalam proses pelatihan di BBRVBD. Sumber daya manusia yang berpengalaman dalam menangani siswa penyandang disabilitas akan memudahkan BBRVBD untuk mencapai tujuannya. Apalagi BBRVBD selama ini mendapatkan berbagai faktor pendukung dalam pelaksanaan program pelayanan, antara lain:

- a. Adanya jaringan dunia usaha yang cukup luas yang membuat siswa memiliki kesempatan bekerja yang besar bila didukung dengan keterampilan yang dibutuhkan oleh perusahaan tersebut.
- b. Adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam melaksanakan program pelayanan.

## KESIMPULAN

Pada dasarnya, kebutuhan lebih besar daripada sumber daya yang ada. Dalam keterbatasan tersebut, organisasi pelayanan kemanusiaan memang perlu berpikir keras dan kreatif. Pelaksanaan peran instruktur oleh pekerja sosial pada dasarnya menjadi sebuah kondisi yang tidak dapat dihindari. Oleh karena berbagai keterbatasan tersebut, penyampaian materi pelatihan yang dilakukan oleh pekerja sosial juga menjadi perhatian dalam penelitian ini. Penerima layanan sudah sewajarnya mendapatkan pelatihan keterampilan dari orang yang benar-benar menguasai materi dan praktik dari suatu keterampilan. Kreativitas dalam mencari solusi di BBRVBD perlu dialihkan dalam cara lain. Salah satunya adalah penambahan anggaran untuk sumber daya manusia yang menjadi kebutuhan para penyandang disabilitas sebagai siswa di BBRVBD. Dengan demikian, hasil yang dari pelatihan di lembaga vokasional menjadi lebih baik dan dapat mengubah atribut personal dan label kliennya.

Di sisi lain, instruktur juga perlu mengembangkan kompetensinya. Instruktur ada baiknya tidak hanya dibekali pengetahuan yang berkaitan dengan bidangnya saja. Mereka juga perlu dibekali dengan pengetahuan sosial, terutama terkait dengan keterampilan untuk menjalin relasi dengan klien. Apabila instruktur memiliki pengetahuan dalam berkomunikasi dengan baik, maka *transfer of knowledge* dari instruktur akan lebih efektif dan efisien. Usul ini dapat menambah kebutuhan lembaga. Dengan demikian, kompetensi setiap sumber daya manusia yang terlibat di BBRVBD dapat mendukung semua tahapan proses pelatihan di BBRVBD.

Terkait dengan perubahan atribut personal dan label klien, tahapan pelayanan di BBRVBD pada dasarnya bersifat linear. Tahapan kegiatan berjalan satu demi satu dari proses perekrutan, identifikasi, pelatihan vokasional, sampai dengan resosialisasi. Namun sangat disayangkan, tahapan yang linear tidak diiringi oleh proses yang linear juga. Pelaksanaan proses kegiatan di setiap tahapan memiliki berbagai kendala dalam mencapai tujuan BBRVBD. Proses yang tidak ideal pada dasarnya memang akan berimplikasi

pada luaran dan dampak program. Salah satunya adalah kurang optimalnya luaran program sehingga penyandang disabilitas perlu memiliki ketahanan dalam memasuki dunia kerja. Namun, dari berbagai keterbatasan yang ada, pekerja sosial dengan kompetensinya dituntut untuk selalu berupaya memaksimalkan seluruh sumber daya yang tersedia. Sebagaimana yang kita pahami bahwa pekerja sosial memiliki kompetensi untuk membantu penerima layanan agar dapat melakukan *coping* dan adaptasi di dalam lingkungan yang serba tidak pasti. Institusi sosial dengan segala keterbatasannya kerap telah berupaya semaksimal mungkin untuk meminimalisir berbagai kemungkinan yang dapat membuat penyandang disabilitas menjadi semakin terasingkan di dunia kerja. Melalui kompetensinya, pekerja sosial kemudian diharapkan dapat menggali keterampilan, pengetahuan dan nilai lebih banyak lagi untuk bisa membantu penyandang disabilitas. Dengan demikian, mereka dapat senantiasa mau belajar pada saat ditempatkan di manapun, kemudian mampu melaksanakan *coping* dan adaptasi. Sebagai pengembangan kompetensi yang dasar, serupa dengan instruktur, pekerja sosial juga perlu mengembangkan pendekatan dan komunikasi. Komunikasi yang baik dengan klien akan membantu klien untuk memiliki semangat belajar, terutama pada saat asesmen di awal. Dengan demikian, siswa yang lolos akan lebih sesuai kriteria. Jika siswa memenuhi persyaratan umum dan persyaratan keterampilan dasar dari sejak awal, BBRVBD dapat lebih mudah mencapai tujuannya.

## REFERENSI

- Balai Besar Rehabilitasi Vokasional Bina Daksa. (2013). *Buku Profil BBRVBD*. Cibinong.
- Farhan Mursalin & Sari Viciawati Machdum. (2020). *Standard Operating Procedures For Vocational Training In Rehabilitation Centres: What Have We Missed? In International Business Information Management Association Conference (35th: 2020)*.
- Hasenfeld, Y. (1983). *Human Service Organization*. London: Prentice Hall International, Inc.
- Jones, A. & May, J. (1995). *Working in Human Service Organizations: A Critical Introduction*. Melbourne: Longman Australia.
- Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 54/HUK/2003.
- Kirst-Ashman, K.K. (2010). *Introduction to Social Work and Social Welfare: Critical Thinking Perspectives*. Belmont: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Kementerian Sosial RI. *Profil BBRVBD Cibinong*. Diakses dari <https://bbrvbd.kemsos.go.id/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=10> pada tanggal 16 Oktober 2020 pukul 00.13 WIB
- Krefting, L. (1991). *Rigor in Qualitative Research: The Assessment of Trustworthiness*. *American Journal of Occupational Therapy*, 45, 214-222.
- Neuman, W.L. (2013). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approach*. United States of America: Pearson.
- Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat.
- Undang Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- Zastrow, C. (2009). *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People*. Cengage Learning.