



UIN SUSKA RIAU

No. 5566/BKI-D/SD-S1/2023

**PELAKSANAAN LAYANAN MEDIASI DALAM PEMENUHAN
HAK ANAK DI PUSAT PELAYANAN TERPADU
PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN
ANAK (P2TP2A) PROVINSI RIAU**

© Hak cipta milik UIN

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata (SI) Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh:

NORFIKA NUZULIAH
NIM. 11642202518

UIN SUSKA RIAU

**JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2023**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara :

Nama : Norfika Nuzuliah

NIM : 11642202518

Judul Skripsi : **Pelaksanaan Pelayanan Mediasi Dalam Pemenuhan Anak Di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk di munaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pembimbing

Dr. Azni, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197010102007011051

Mengetahui,

Ketua Jurusan Bimbingan Konseling Islam

Zulamri, S.Ag., MA
NIP. 197407022008011009

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 لىة الءءوء ءواللص ال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE
 Jl.H.R.Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail:iain-sq@pekanbaru-Indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQSAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : Norfika Nuzuliah
 NIM : 11642202518
 Judul : Pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di pusat pelayanan terpadu pemberdayaan perempuan dan anak (P2TP2A)
 Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah Dan Komunikasi pada :
 Hari : Rabu
 Tanggal : 11 Januari 2023

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Bimbingan Konseling Islam di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Januari 2023

Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi



Dr. Haron Rosidi, S.Pd., MA
 NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Pengujil

Drs. H. Suhaimi, M. Ag
 NIP. 19620403 199703 1 002

PengujiiII

Zulamri, S.Ag., MA
 NIP. 197407022008011009

Sekretaris/Pengujiii

Rosamita, M. Ag
 NIP. 197411132005012005

PengujiiV

Listiawati susanti, S.Ag., MA
 NIP. 198704212019031008

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Norfika Nuzuliah
 NIM : 11642202518
 Tempat/ Tgl. Lahir : Petani, 14 Oktober 1997
 Fakultas/Pascasarjana : Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
 Prodi : S1 Bimbingan Konseling Islam

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* : **Pelaksanaan Pelayanan Mediasi Dalam Pemenuhan Hak Anak Di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 24 Januari 2023
 Yang membuat pernyataan



Norfika Nuzuliah
 NIM. 11642202518

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail. iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Dr. Azni, M.Ag

Dosen Pembimbing Skripsi

Pekanbaru, 2 September 2021

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi
Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**
A.n. Norfika Nuzuliah

Kepada Yth,
Dekan
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Norfika Nuzuliah NIM. 11642202518** dengan judul "**Pelaksanaan Layanan Mediasi Dalam Pemenuhan Hak Anak Di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian Surat Pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih,

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing

Dr. Azni, M.Ag

NIP. 19701010200701 1 051

- a. Pengutuban hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutuban tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nuzuliah, (2021): *Pelaksanaan Layanan Mediasi dalam Pemenuhan Hak Anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau.*

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau serta untuk mengetahui apa saja yang menghambat dan mendorong pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) di Jl. Diponegoro Nomor 70. Pemilihan lokasi ini didasarkan bahwa permasalahan-permasalahan yang diteliti ada di pada lembaga ini. Ada pun yang menjadi informan dalam layanan informasi ini adalah 1 orang psikolog dan 1 orang konselor. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau dimulai dari aspek perencanaan layanan. Tahap selanjutnya adalah mengatur pertemuan calon peserta layanan. Adapun teknis dari struktur layanan mediasi tersebut adalah diawali dengan pendahuluan, sambutan mediator, pesentasi para pihak, kesepahaman awal, mendefinisikan dan mengagendakan masalah, tawar-menawar dan pengambilan keputusan, jika perlu melakukan pertemuan terpisah, pengambilan keputusan akhir, penyusunan kesepakatan, dan penutup. Faktor yang mendorong pelaksanaan layanan mediasi antara lain mengacu pada pendidikan konselor maupun psikolog atau mediator, pengalaman psikolog atau mediator, keikutsertaan dalam menangani secara penuh bagi konselor maupun psikolog atau mediator itu sendiri dalam melaksanakan layanan mediasi. Faktor penghambat layanan mediasi antara lain mengacu pada sikap klien, kesiapan klien, sarana dan kerjasama dengan UPT lain dalam melaksanakan layanan mediasi khususnya secara individual.

Kata kunci: *Layanan mediasi, hak anak.*

1. Dilakukan pengutipan sebagai data atau sumber dalam penelitian yang berkaitan dengan hak anak.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

- © Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengindikasi sumber.
a. Penguatan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Norfika Nuzuliah, (2021): *Implementation of Mediation Services in Fulfilling Children's Rights at the Integrated Service Center for Women and Children Empowerment (P2TP2A) Riau Province.*

The purpose of this study is to determine the implementation of mediation services in the fulfillment of children's rights at the Integrated Service Center for Women and Children (P2TP2A) Riau Province and to find out what hinders and encourages the implementation of mediation services in fulfilling children's rights at the Integrated Service Center for the Empowerment of Women and Children. (P2TP2A) Riau Province. This type of research is qualitative research. This research was conducted at the Integrated Service Center for the Empowerment of Women and Children (P2TP2A) on Jl. Diponegoro Number 70. The selection of this location is based on the reason that the problems studied are in this institution. There are also informants in this information service are 1 psychologist and 1 counselor. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of mediation services in fulfilling children's rights at the Integrated Service Center for the Empowerment of Women and Children (P2TP2A) Riau Province starts from the service planning aspect. The next stage is to arrange a meeting of prospective service participants. The technical structure of the mediation service begins with the introduction, the mediator's remarks, presentation of the parties, initial understanding, defining and scheduling problems, bargaining and decision making, if necessary holding separate meetings, final decision making, drafting agreements, and closing. Factors that encourage the implementation of mediation services include referring to the education of counselors or psychologists or mediators, experience of psychologists or mediators, participation in full handling of counselors and psychologists or mediators themselves in carrying out mediation services. The inhibiting factors for mediation services, among others, refer to the client's attitude, client readiness, facilities and cooperation with other UPTs in carrying out mediation services, especially individually.

Keywords: *Mediation services, children's rights.*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil' alamin

Penulis haturkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah menyempatkan Rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau”**. Skripsi tersebut disusun dalam rangka melengkapi dan memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Pendidikan, pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Bimbingan dan Konseling Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis tersayang dan tercinta ayahanda dan ibunda yang penulis sayangi, yang telah memberikan motivasi, materi, dukungan dan do'a, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak sekali mendapat bantuan bari berbagai pihak, baik moril maupun materi. Oleh karena itu, penulis menghaturkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. H. Surya A. Jamrah M.A., Wakil Rektor I, Drs. H. Promadi M.A., Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Dr. H. Muhammad Syaifuddin S. Ag., M.Ag., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Wakil Dekan I Dr. Drs. Alimuddin M.Ag., Wakil Dekan II, Dr. Dra. Rohani M.Pd. dan Wakil Dekan III Bapak Dr. Drs. Nursalim

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

M.Pd., Bapak dan Ibu staf dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dan menyelesaikan studi di fakultas ini.

3. Dr. Asmuri, M.Ag., selaku Alasan Memilih Judul Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

4. Ibu Dr. Fitra Herlinda, M.Ag., selaku Pembimbing Skripsi yang telah dan selalu sabar dalam memberikan bimbingan, arahan kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama kuliah di perguruan ini.

6. Bapak dan Ibu staff Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang telah memberikan bantuan dan pelayanan sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepala dan staff perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan dan pelayanan sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.

8. Dan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari tanpa ada bantuan, bimbingan, saran dan motivasi dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Hanya Allah yang dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Pekanbaru, Januari 2023

Penulis,

UIN SUSKA RIAU

NORFIKA NUZULIAH

NIM. 11642202518

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Penegasan Istilah	4
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kajian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	8
2.3. Kerangka Berpikir	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Desain Penelitian	18
3.2. Lokasi dan Objek Penelitian	18
3.3. Subjek dan Objek Penelitian	18
3.4. Informan Penelitian	18
3.5. Teknik Pengumpulan Data	19
3.6. Teknik Analisis Data	20
BAB IV TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN	23
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	23
4.2. Tugas - Tugas Divisi yang ada di instansi PKL	25
BAB V HASIL PENELITIAN	28
5.1. Penyajian Data	28



UIN SUSKA RIAU

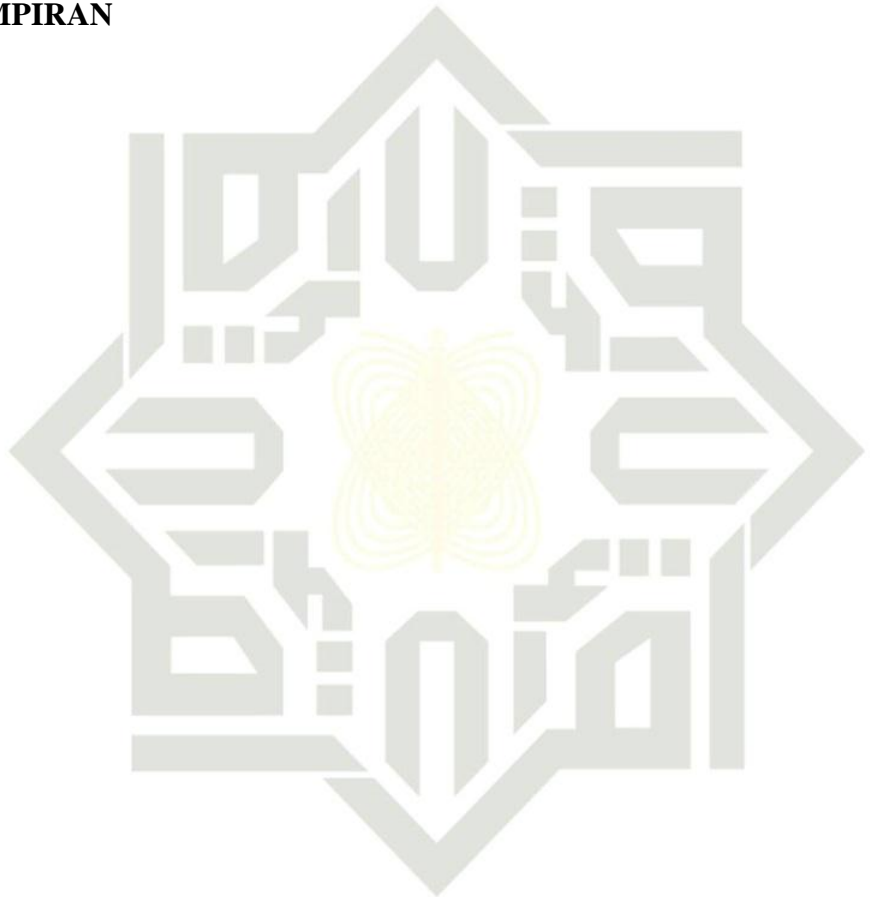
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

5.2. Pembahasan	37
6.1 Kesimpulan.....	40
6.2 Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA

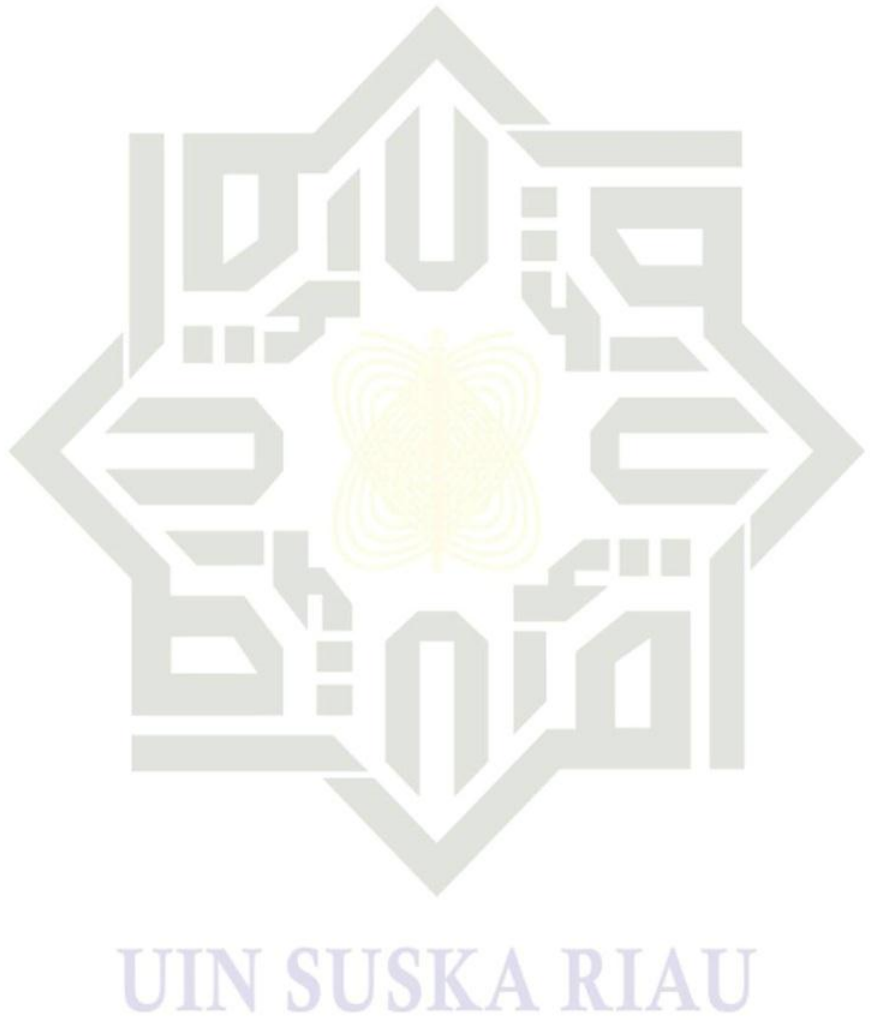
LAMPIRAN-LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Table 1	Layanan Mediasi P2TP2A Provinsi Riau	4
---------	--	---



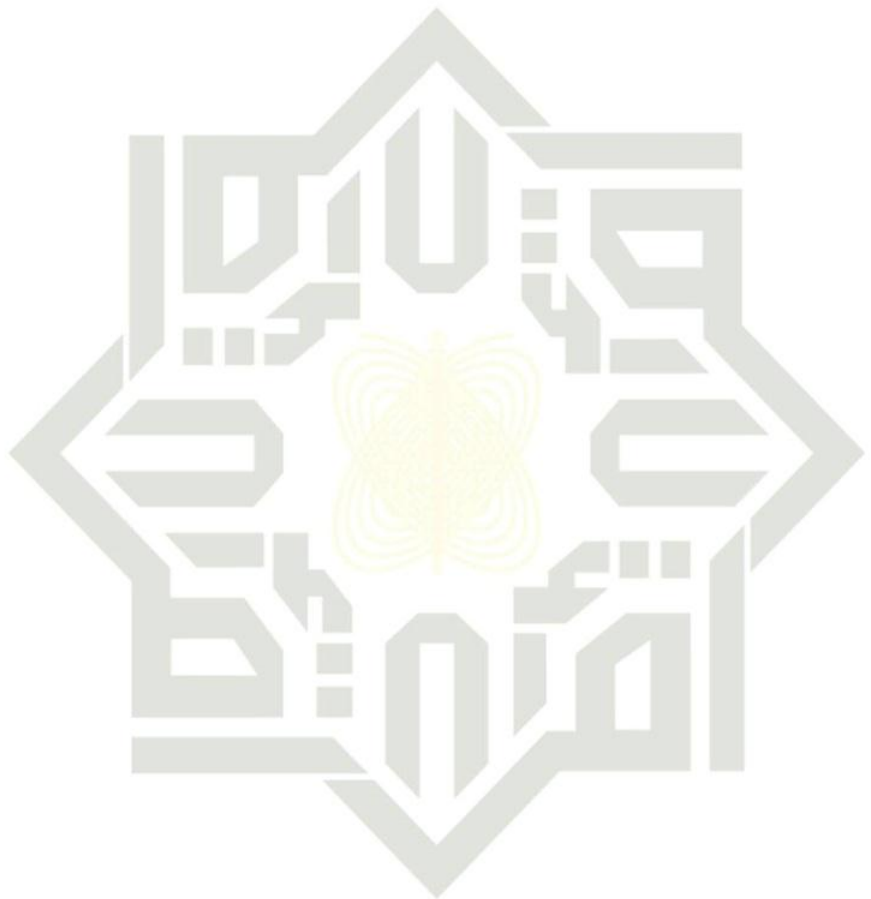
Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diliindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Rencana strategis (Renstra) Kementerian Negara Pemberdayaan Perempuan Tahun 2015-2019 disusun berdasarkan isu-isu strategis tentang program Nasional bagi Anak Indonesia (PNBAI) yang berkembang di daerah. Isu strategis tersebut diformulasikan dalam bentuk program dan kegiatan pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak di daerah. Salah satu pelaksanaan program dan kegiatan tersebut dilakukan di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) dalam bentuk pemberian pelayanan-pelayanan seperti memberikan data dan informasi, pusat rujukan, konseling, perlindungan hukum dan sebagainya.¹

Jenis-jenis pelayanan Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) antara lain adalah seperti penyediaan data dan informasi, kegiatan pelayanan (Konseling, Terapi Psikologis dan Medis, Pendidikan, Pelatihan, dan Pendamping) promosi, pusat rujukan dan pengembangan jejaring yang diberikan kepada masyarakat khususnya perempuan dan anak merupakan keterpaduan program dan kegiatan dari berbagai instansi terkait dan lembaga/organisasi masyarakat peduli anak maupun perempuan.

Penanganan permasalahan anak korban kekerasan telah dibentuk Pusat kegiatan Terpadu yang menyediakan pelayanan bagi anak korban kekerasan di Kota Pekanbaru. Pembentukan P2TP2A Kota Pekanbaru berdasarkan Keputusan Walikota Pekanbaru Nomor 190 Tahun 2012 tentang Pusat Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Kota Pekanbaru. Sebelum dan setelah dibentuknya lembaga tersebut, pada dasarnya sudah muncul berbagai kasus khususnya yang berhubungan dengan

¹ Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, Rencana Strategis Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Tahun 2015 - 2019 (Revisi)



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Permasalahan lain yang menjadi fokus pelayanan mediasi antara lain adalah pertikaian dan pekelahian antara siswa atau sekelompok siswa, tuntutan atas hak, dan lain sebagainya.
3. Pelaksanaan yang dilaksanakan selama ini, psikolog menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai dan menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi.
4. Pihak P2TP2A membahas masalah yang dirasakan oleh pihak-pihak yang menjadi peserta layanan dan berusaha perubahan tingkah laku peserta layanan
5. Psikolog di P2TP2A berusaha membina komitmen peserta layanan demi hubungan baik dengan pihak-pihak yang terliat dan melakukan penilaian terhadap permasalahan klien.

Berdasarkan penjelasan, permasalahan layanan media terbanyak pada kasus kejahatan seksual, kemudian permasalahan yang lain menyangkut mediasi antara lain adalah pertikaian dalam rumah tangga, tuntutan atas hak, dan lain sebagainya. Layanan yang selama ini dilaksanakan adalah psikolog adalah menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai dan menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi. Pihak P2TP2A membahas masalah yang dirasakan oleh pihak-pihak yang menjadi peserta layanan dan berusaha perubahan tingkah laku peserta layanan. Psikolog di P2TP2A berusaha membina komitmen peserta layanan demi hubungan baik dengan pihak-pihak yang terliat dan melakukan penilaian terhadap permasalahan klien.

Berdasarkan gejala-gejala yang peneliti temukan, maka alasan peneliti tentang layanan mediasi adalah karena pelaksanaan mediasi yang ditangani oleh P2TP2A kurang optimal. Hal ini sesuai dengan data yang diperoleh sebagai berikut:



Tabel 1.1.

Layanan Mediasi P2TP2A Provinsi Riau

No	Periode (Tahun)	Masalah konflik keluarga	Anak yang didampingi P2TP2A
1	2019	10	1
2	2020	20	8

Sumber: P2TP2A Provinsi Riau, 2021.

Berdasarkan tabel, diketahui bahwa anak yang didampingi oleh P2TP2A provinsi Riau hanya berjumlah 8 orang selama setahun. Terdapat ketimpangan antara perencanaan dan pelaksanaan. Artinya, untuk lembaga Negara sebesar P2TP2A hanya mampu menangani 8 permasalahan anak khususnya masalah mediasi antara kedua orangtua si anak yang sedang mengalami masalah, seperti masalah Anak dari korban eksploitasi ekonomi dan seksual orangtua, anak yang tidak mendapatkan hak karena masalah perceraian dan lain sebagainya, sedangkan sisanya ada sekitar 12 masalah dari 20 masalah tidak terselesaikan. Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau”**.

1.2. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul penelitian ini, maka perlu adanya penegasan istilah. Beberapa istilah yang terkait dengan judul penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan kegiatan untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Rencana yang telah disusun akan memiliki nilai jika dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Dalam pelaksanaan, setiap organisasi harus memiliki

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kekuatan yang mantap dan meyakinkan sebab jika tidak kuat, maka proses pendidikan seperti yang diinginkan sulit terealisasi.⁴

Hak anak

Berdasarkan Undang Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan Atas 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak bahwa setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.⁵

Layanan mediasi

Menurut Prayitno dalam Tohirin layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan. Berdasarkan makna ini, layanan mediasi juga berarti layanan atau bantuan terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam kondisi bermusuhan.⁶

3. Rumusan Masalah

Relevan dengan batasan masalah di atas, masalah dalam kajian ini dapat diformulasikan sebagai:

a. Bagaimana pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau?

Faktor apa saja yang menghambat dan mendorong pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau?

⁴Mulyasa, *Manajemen Berbasis Sekolah*, Bandung, Rosda, 2007, h. 21

⁵Undang Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan Atas 23 tahun 2002 tentang

Perlindungan Anak

⁶Tohirin, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2017, h.195

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Kajian Terdahulu

Penelitian yang relevan digunakan sebagai perbandingan untuk menghindari manipulasi terhadap sebuah karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang penulis lakukan benar-benar belum pernah diteliti oleh orang lain sebagai berikut:

1. Dewi Putri Anggi (2017) peran Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) kota Pekanbaru dalam penanganan anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) tahun 2013-2014. Peran P2TP2A Kota Pekanbaru dalam Penanganan ABH belum terlaksana dengan maksimal. Dari hasil wawancara dan dokumentasi, peran yang dilakukan P2TP2A Kota Pekanbaru adalah melalui tiga peran; pelayanan pengaduan, penanganan hukum dan pemulihan, serta koordinasi dengan instansi terkait. Penanganan ABH oleh P2TP2A Kota Pekanbaru adalah penanganan yang berupa perlindungan hak anak yang bukan terletak pada peringanan sanksi atau pun mempengaruhi keputusan sidang melainkan mendampingi anak selama ia berhadapan dengan hukum.⁷
2. Eka Wahyuni Rahmawati H (2013) Penerapan layanan mediasi untuk membantu menyelesaikan konflik interpersonal siswa kelas VIII-2 SMP Negeri 1 Larangan Pamekasan. Hasil penelitian menunjukkan $T_{hitung} = 0$, untuk uji jenjang Wilcoxon dengan taraf signifikan 5% dan $N = 6$ diperoleh $T_{tabel} = 0,016$ sehingga T_{hitung} lebih kecil dari pada T_{tabel} ($0 < 0,016$). Hal ini berarti ada perbedaan yang signifikan pada skor peningkatan penyelesaian konflik interpersonal sesudah pemberian perlakuan layanan mediasi. Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan

⁷Dewi Putri Anggi (2017) *Peran Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) kota Pekanbaru dalam penanganan anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) tahun 2013-2014*. JOM FISIP Volume 4 No. 2 Oktober 2017



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa layanan mediasi dapat meningkatkan tingkat penyelesaian konflik interpersonal pada siswa VIII-2 SMP Negeri 1 Larangan Pamekasan.⁸

2. Landasan Teori

a. Tinjauan Tentang Pelaksanaan

Istilah pelaksanaan merupakan salah satu tahap dari manajemen atau pengelolaan. Pelaksanaan merupakan realisasi dari apa yang telah direncanakan. Dengan kata lain, pelaksanaan merupakan langkah kedua setelah perencanaan. Sebagaimana dikemukakan oleh Sihombing bahwa pelaksanaan adalah operasionalisasi dari apa yang direncanakan.⁹

Mulyasa mengartikan pelaksanaan merupakan kegiatan untuk merealisasikan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Rencana yang telah disusun akan memiliki nilai jika dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Dalam pelaksanaan, setiap organisasi harus memiliki kekuatan yang mantap dan meyakinkan sebab jika tidak kuat, maka proses pendidikan seperti yang diinginkan sulit terealisasi.¹⁰

Depdikbud menyatakan bahwa pelaksanaan atau penyelenggaraan diartikan sebagai proses, cara, perbuatan menyelenggarakan dalam berbagai arti (pelaksanaan). Adapun pelaksanaan kegiatan ekstrakurikuler yang dimaksud adalah kegiatan pramuka sebagai kegiatan ekstrakurikuler.¹¹

b. Pengertian Layanan Mediasi

Menurut Prayitno dalam Tohirin layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan. Berdasarkan

⁸ Eka Wahyuni Rahmawati H (2013) *Penerapan layanan mediasi untuk membantu menyelesaikan konflik interpersonal siswa kelas VIII-2 SMP Negeri 1 Larangan Pamekasan*. Jurnal BK UNESA. Volume 03 Nomor 01 Tahun 2013

⁹ Umberto Sihombing. 1999. *Pendidikan Luar Sekolah Kini dan Masa Depan*. Jakarta. PD. Mahkota, h. 132

¹⁰ Mulyasa, 2017. *Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)*, Bandung: Rosda, h. 21

¹¹ Depdikbud. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka, h. 1020



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

makna ini, layanan mediasi juga berarti layanan atau bantuan terhadap dua pihak atau lebih yang sedang dalam kondisi bermusuhan.¹²

Layanan mediasi adalah layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak (atau lebih) yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan.¹³

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa layanan mediasi adalah suatu layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan oleh konselor untuk menjembatani dua orang yang sedang bertikai atau dalam keadaan saling bermusuhan.

c. Tujuan dan Pelaksanaan Layanan Mediasi

Secara umum, layanan mediasi bertujuan agar tercapai hubungan yang positif dan kondusif diantara para klien atau pihak-pihak yang bertikai atau bermusuhan. Dengan perkataan lain agar tercapai hubungan yang positif dan kondusif diantara siswa yang bertikai atau bermusuhan.¹⁴ Sedangkan tujuan khusus layanan mediasi difokuskan kepada perubahan atas kondisi awal menjadi kondisi baru dalam hubungan antara pihak-pihak yang bermasalah.¹⁵

Seperti layanan-layanan yang lain, pelaksanaan layanan mediasi juga melalui proses atau tahapan-tahapan sebagai berikut: perencanaan, analisis hasil evaluasi, tindak lanjut, dan laporan.

Pertama, Perencanaan. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah: (1)

- (1) Mengidentifikasi pihak-pihak yang akan menjadi peserta layanan,
- (2) Mengatur pertemuan dengan calon peserta layanan,
- (3) Menetapkan fasilitas layanan,
- (4) Menyiapkan kelengkapan administrasi.

Kedua, pelaksanaan yang meliputi kegiatan: (1) menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai, (2) Menyelenggarakan

Tohirin, *Loc. Cit.*, h.195

Prayitno, *Layanan Mediasi*, Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas negeri Padang, 2014, h.1

Tohirin. *Op. Cit.*, h. 196

Prayitno. *Op.Cit.*, h. 2

penstrukturan layanan mediasi, (3) Membahas masalah yang dirasakan oleh pihak-pihak yang menjadi peserta layanan, (4) Menyelenggarakan perubahan tingkah laku peserta layanan, (5) Membina komitmen peserta layanan demi hubungan baik dengan pihak-pihak lain, (6) Melakukan penilaian segera.¹⁶

Ketiga, evaluasi. melakukan evaluasi segera dan jangka pendek, tentang pelaksanaan hasil-hasil mediasi, khususnya menyangkut hubungan pihak-pihak yang telah mengikuti layanan mediasi.

Keempat, analisis hasil evaluasi: menafsirkan hasil evaluasi dalam kaitannya dengan ketuntasan penyelesaian masalah yang dialami oleh pihak-pihak yang telah mengikuti layanan mediasi.

Kelima, tindak lanjut: menyelenggarakan layanan mediasi lanjutan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian diantara pihak-pihak yang terlibat.

Keenam, laporan. (1) Membicarakan laporan yang diperlukan oleh pihak-pihak peserta layanan mediasi. (2) Mendokumentasikan laporan layanan mediasi.¹⁷

d. Tinjauan tentang Anak

Menurut Surya masa akhir (*late childhood*) anak-anak berlangsung antara usia kurang lebih 6 sampai dengan kurang lebih 13 tahun. Masa ini sering disebut sebagai masa *elementary school age*. Masa usia sekolah dasar, karena selama masa ini anak-anak sudah berada di sekolah dasar. Sebutan lain untuk masa ini adalah *gang age* atau usia berkelompok, karena pada masa ini anak-anak suka hidup berkelompok. Selain itu masa anak-anak akhir disebut pula sebagai *play age* atau usia bermain, karena pada masa ini sebagian besar waktunya digunakan untuk bermain. Masa ini merupakan periode pertumbuhan yang relative agak lambat (*slow*) dibandingkan dengan masa sebelumnya. Di samping itu, pertumbuhan juga

Tohirin. *Op. Cit.*, h. 204

Prayitno. *Op. Cit.*, h. 13





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersifat relative seragam (*uniform*) dalam berbagai aspek. Keadaan ini memberikan kemungkinan bagi anak untuk memperoleh keterampilan dan memperbaiki keterampilan berbicara sebagai upaya dalam penyesuaian pribadi dan sosial.¹⁸

Menurut Surya pertumbuhan fisik anak SD ditandai dengan berbagai perubahan fisik yang berlangsung lebih lambat dibandingkan dengan masa perkembangan sebelumnya (masa bayi dan kanak-kanak). Meskipun demikian, prosesnya berlangsung secara lebih mantap sehingga anak lebih mampu mengendalikan keterampilan fisiknya dibandingkan dengan fase sebelumnya. Sebagai akibatnya, anak lebih mampu mewujudkan aktivitas fisiknya secara lebih terkoordinasi, lebih seimbang, dan lebih sempurna. Semua itu akan mempengaruhi perkembangan konsep diri baik secara fisik maupun psikologis. Pada masa ini terjadi penambahan berat dan tinggi badan secara perlahan dan bersifat seragam. Dari segi jenis kelamin, pada umumnya anak laki-laki relatif lebih tinggi dan lebih berat dibandingkan dengan anak perempuan, kecuali pada masa akhir anak-anak dan menjelang memasuki remaja.¹⁹

Garis pemisah antara awal masa dan akhir masa remaja terletak kira-kira sekitar usia tujuh belas tahun, ketika remaja duduk dikelas terakhir biasanya orang tua menganggapnya hampir dewasa. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang perlindungan anak disebutkan bahwa anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.²⁰ Menurut Hurlock, awal masa remaja berlangsung kira-kira dari tiga belas tahun sampai enam belas atau tujuh belas tahun, dan akhir masa remaja bermula dari usia 16 atau 17 tahun sampai delapan belas tahun, yaitu usia matang

¹⁸ Surya. 2016. *Kapita Selekta Kependidikan SD*. Jakarta: Pusat Penerbitan UT Depdiknas, h. 7.4

¹⁹ Surya. *Ibid.*, h. 7.11.

²⁰ Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara hukum. Dengan demikian akhir masa remaja merupakan periode yang sangat singkat.²¹

Menurut Aristoteles menggambarkan perkembangan individu, sejak anak sampai dewasa itu ke dalam tiga tahapan. Setiap tahapan lamanya tujuh tahun, yaitu:

Tahap I : dari 0,0 sampai 7,0 tahun (masa anak kecil atau masa bermain)

Tahap II : dari 7,0 sampai 14,0 tahun (masa anak, masa sekolah rendah)

Tahap III : dari 14,0 sampai 21,0 tahun (masa remaja, pubertas, masa peralihan dari usia anak menjadi orang dewasa.²²

Pembagian fase-fase perkembangan yang agak luas dijelaskan oleh Arthur T. Jersild cs sebagai berikut:

1. X – 0 tahun : permulaan kehidupan (masa konsepsi), masa prenatal (dalam kandungan), proses kelahiran.
2. 0-1 tahun : masa bayi (*infancy*)
3. 1-5 tahun : masa kanak-kanak (*early childhood*)
4. 5-12 tahun : masa kanak-kanak (*middle childhood*)
5. 15-18 tahun : masa remaja (*adolescence*)
6. 18-25 tahun : masa dewasa awal (*pre adulthood*)
7. 25-45 tahun : masa dewasa (*early adulthood*)
8. 45-55 tahun : masa dewasa akhir (*late adulthood*)
9. 55-x tahun : masa tua (*senescence*) dan akhir kehidupan.²³

Menurut Hurlock, masa anak disebut dengan istilah masa natal. Masa natal dimulai dari lahir sampai usia 11 tahun. Kemudian dilanjutkan dengan masa remaja, yaitu masa usia 11 sampai dengan usia 21 tahun.²⁴

Anak memperoleh karakteristik melalui pengalaman hidup. Ia juga yakin

Elizabeth. B Hurlock. *Psikologi Perkembangan, Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Edisi Kelima. (Jakarta: Erlangga, 1980), h. 206.

Syamsu Yusuf, *Psikologi Perkembangan Anak & Remaja*. (Bandung: Rosda, 2011), h.

20.

Sofyan. S Wilis, *Remaja & Masalahnya*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 23.

Alex Sobur, *Psikologi Umum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), h. 133



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengalaman masa kanak-kanak menentukan masa dewasanya. Periode anak dipandang sebagai masa unik, bahkan perilaku melanggar hukum yang dilakukan oleh anak-anak telah diatur dalam perundangan yang khas bagi usia anak-anak.²⁵

Berdasarkan uraian di atas, berprinsip pada Undang-Undang, disebutkan bahwa anak adalah mereka yang berumur 18 tahun. Sedangkan menurut ahli psikologi, anak disebut masa antara umur 5 sampai 14 tahun, sedangkan umur antara 15-21 tahun barulah disebut masa remaja.

Lazimnya masa perkembangan dianggap mulai pada saat anak secara seksual menjadi matang dan berakhir saat ia mencapai usia matang secara hukum. Sikap dan nilai-nilai tidak hanya menunjukkan setiap perubahan terjadi lebih cepat pada awal masa remaja daripada tahap akhir masa remaja, tetapi juga menunjukkan bahwa perilaku, sikap, dan nilai-nilai pada awal dengan pada akhir masa remaja. Dengan demikian secara umum anak dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu awal masa dan akhir masa remaja.

e. Faktor-faktor Pendukung Layanan Mediasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi layanan mediasi dapat dilihat dari indikator internal dan eksternal:²⁶

1. Faktor internal:

a. Pendidikan guru pembimbing

Persyaratan yang menyentuh langsung pada hubungan dan komunikasi antarpribadi, sebagaimana berlangsung dalam wawancara konseling banyak mendapat sorotan. Persyaratan yang berhubungan dengan konselor atau pembimbing bersumber pada kepribadian konselor sendiri dan sebagian lagi bertumpu pada sikap-sikap yang diambil konselor selama proses konseling. Sikap yang

²⁵ Mukhlis, dkk, *Konsep & Teori Perkembangan*, (Pekanbaru: Al Mujtahadah Press, 2015), h. 16

²⁶ WS Winkel, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*, Yogyakarta, Media Abadi, 2005, h. 306

dimaksud dapat dikembangkan melalui pengalaman praktikum (PPL) dan pengalaman nyata di lapangan selama bertahun-tahun yang bersumber pada pendidikan pembimbing.

b. Pengalaman guru pembimbing

Pengalaman ternyata menjadi variable penting dalam efektivitas pekerjaan seorang pembimbing, sejauh mereka yang telah lama berkecimpung dalam profesi ini menunjukkan banyak kesamaan dalam cara menciptakan dan membina hubungan antarpribadi yang khas untuk suatu *helping relationship*, biarpun mereka berpegang pada pandangan teoretis tentang proses konseling yang berbeda-beda, dan sejauh mereka lebih bayak menunjukkan ketulusan, empati, dan penerimaan terhadap konseling dibanding dengan para pembimbing yang belum berpengalaman.

c. Kesiapan guru dalam melakukan layanan

Kesiapan guru dalam melakukan pelayanan menyangkut tentang cara guru mengenal diri orang lain, cara guru memahami orang lain baik sikap, perasaan atau yang lainnya, serta kemampuan berkomunikasi yang baik dengan orang lain

2) Faktor eksternal:

a) Sikap Siswa

Keadaan awal yaitu keadaan sebelum proses konseling yang sebenarnya dimulai, telah diteliti mengenai hal yang berkaitan dengan sikap awal, salah satunya sikap konseli terhadap pembimbing sebagai pria dan wanita dari umur tertentu, kesannya mengenai keahlian pembimbing dalam membantu siswa kemampuan intelektual serta taraf kedewasaan pembimbing.

b) Kesiapan siswa

Kesiapan siswa ini menyangkut tentang kemampuan mengungkapkan masalah-masalah yang timbul pada diri siswa dan kecocokan siswa terhadap guru pembimbing yang memotivasi siswa untuk melakukan bimbingan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencari sumber dan menyatakannya
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

UIN Suska Riau

c) Sarana dan prasarana

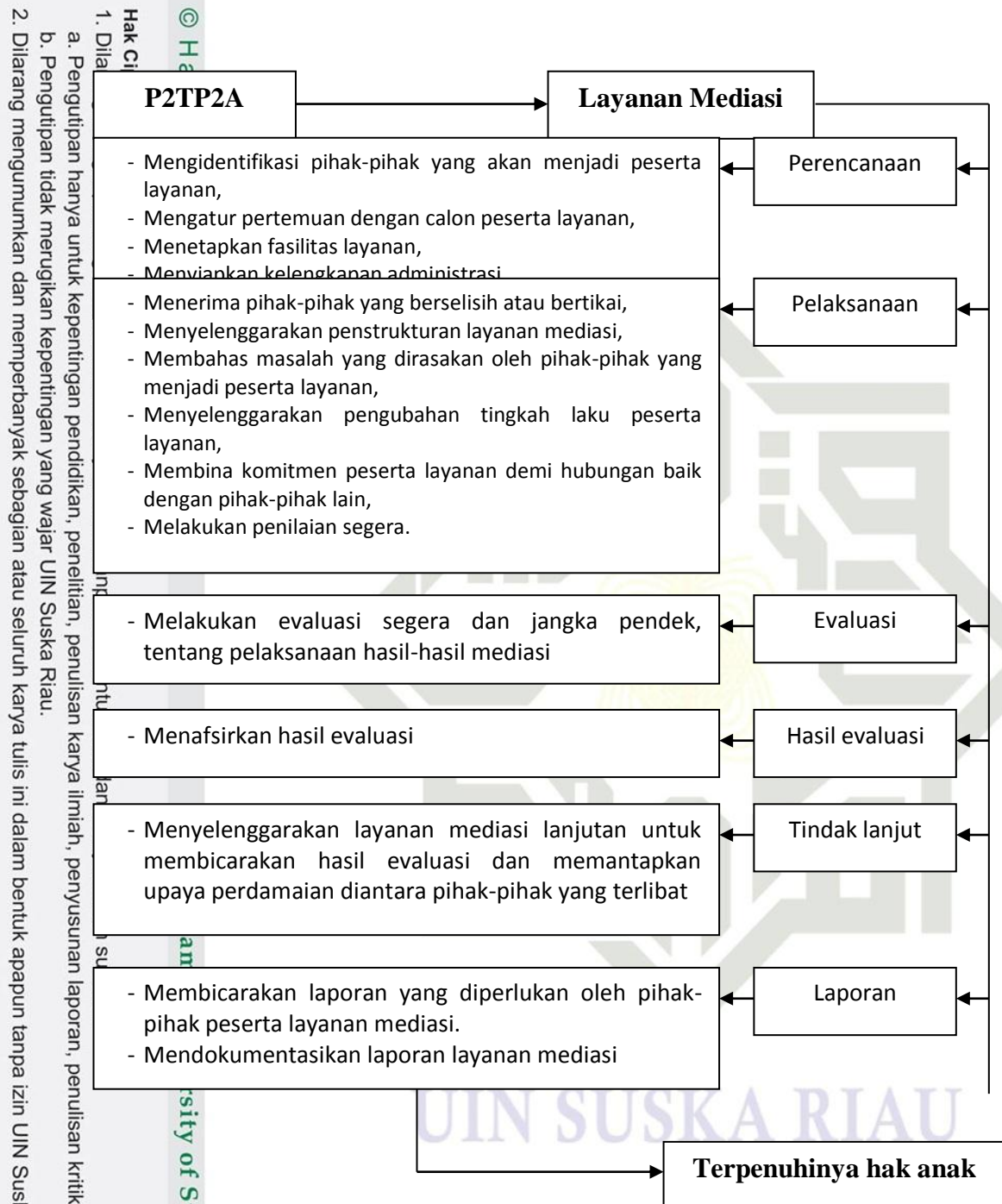
Umar Tirtarahadja mengemukakan bahwa sekolah merupakan sarana yang sengaja dirancang untuk melaksanakan pendidikan untuk menyiapkan manusia Indonesia sebagai individu, warga masyarakat, warga negara, dan warga dunia di masa depan. Sekolah yang demikian diharapkan mampu melaksanakan fungsi pendidikan secara optimal, yakni mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia Indonesia dalam rangka mewujudkan tujuan nasional.²⁷ Salah satu kegunaan sarana dan prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kelengkapan atau keberadaan sarana dan prasarana yang mendukung dalam implementasi layanan konseling.

3. Kerangka Berpikir

Konsep diterapkannya layanan mediasi adalah perihal isi atau masalah yang dibahas dalam layanan mediasi adalah hal-hal yang berkenaan dengan hubungan yang terjadi antara individu-individu (para siswa) atau kelompok-kelompok yang sedang bertikai. Masalah-masalah tersebut mencakup: (1) pertikaian atas kepemilikan sesuatu, (2) kejadian dadakan (misalnya pekelahian) antara siswa atau sekelompok siswa, (3) perasaan tersinggung, (4) dendam dan sakit hati, (5) tuntutan atas hak, dan lain sebagainya. Berdasarkan cakupan di atas, isi atau masalah yang dibahas dalam layanan mediasi lebih banyak berkenaan dengan masalah masalah individu yang berhubungan dengan orang lain atau lingkungannya (masalah sosial).

²⁷ Umar Tirtarahardja, 2015. *Pengantar Pendidikan*, Jakarta, Rineka Cipta, h 172

Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Hak Ci
© H
1. Dila
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagan 1. Kerangka Berpikir tentang Pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau

Kerangka berpikir tentang Pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau



Dalam memecahkan masalah anak atau individu yang sedang mengalami ketidakcocokan, guru pembimbing maupun seorang konselor telah melakukan proses konseling dengan individu yang bermasalah tersebut, tetapi setelah proses konseling dilaksanakan masih terlihat ketidakcocokan diantara mereka. Maka disarankan letak peran layanan mediasi, dimana kedua belah pihak dipertemukan untuk menyelesaikan perselisihan di antara mereka. Jika pihak yang bertikai tidak diberi layanan mediasi, maka siswa tersebut akan tetap dalam keadaan permusuhan, menyimpan dendam, menjauhi pihak lain dan bahkan bisa saja ingin saling menghancurkan

Konselor harus bisa menjadi mediator diantara dua orang siswa yang sedang bertikai sedang tidak menemukan kecocokan dengan adil dan tidak berpihak kepada siapapun. Mediator (konselor) adalah seseorang yang bersifat netral dan tidak memihak, yang berfungsi membantu para peserta layanan dalam mencari berbagai kemungkinan penyelesaian perselisihan. Sebagai suatu pihak di luar perkara, yang tidak memiliki kewenangan memaksa, mediator berkewajiban bertemu atau mempertemukan pihak yang berselisih guna mencari masukan mengenai pokok persoalan yang diperselisihkan dan menyelesaikannya secara bersama-sama sehingga pihak yang bertikai merasa lega dan tidak merasa dirugikan satu sama lain.

1. Di dalam meneliti tip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam mencari sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai nara sumber atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian.³⁰ Ada pun yang menjadi informan dalam layanan informasi ini adalah 1 orang psikolog dan 1 orang konselor, 1 orang klien dari pihak orangtua anak.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampling purposive*, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Sesuai dengan namanya, sampel di ambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Seseorang atau sesuatu di ambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan.³¹

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data di dalam penelitian kualitatif ini, untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta mencatat secara sistematis. Poerwandari berpendapat bahwa observasi merupakan metode yang paling dasar dan paling tua, karena dengan cara tertentu kita selalu terlibat dalam proses mengamati.³²

2. Wawancara

Wawancara. Menurut Sugiyono, wawancara adalah teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab (dialog) langsung dengan

³⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 215

³¹ Jakni, *Metodologi Penelitian Eksperimen Bidang Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2016, h. 87.

³² Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Jakarta. PT. Bumi Aksara, 2006, h. 143



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden dan informan berdasarkan pedoman wawancara untuk mengetahui lebih jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti.³³

Wawancara dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian. Untuk melakukan wawancara peneliti menyiapkan instrumen pedoman wawancara terlebih dahulu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data yang ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian.³⁴

6. Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.³⁵ Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas. Peneliti dalam mereduksi data akan memilih dan menyeleksi data yang diperoleh dalam penelitian agar peneliti bisa menggambarkan penelitian ini lebih jelas. Peneliti mereduksi data dimulai dari fokus penelitian, menyusun pertanyaan dan menentukan informan dalam penelitian.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data atau menyajikan data.³⁶ Dalam penelitian kualitatif

³³ Sugiyono, *Ibid*, h. 218

³⁴ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta, 2015), h. 77

³⁵ Riduwan *Ibid.*, h. 338

³⁶ Sugiyono, *Op.Cit*, h. 341



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data diperoleh setelah dirangkum berupa bentuk uraian, bukti fisik yang kemudian diolah dalam bentuk uraiannya.

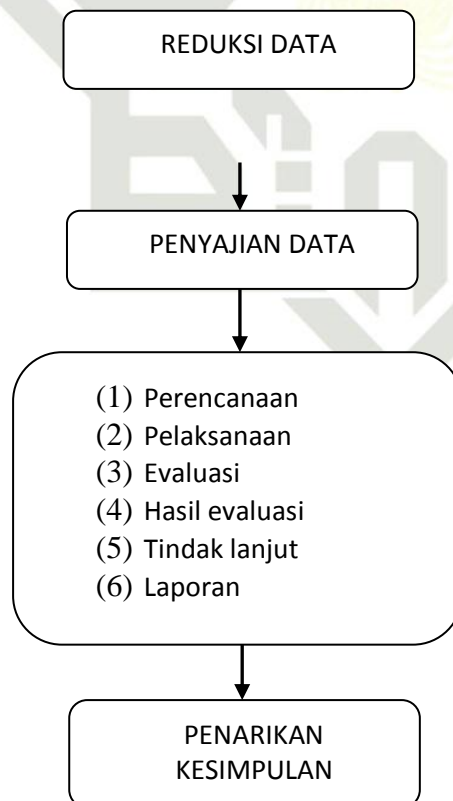
Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap setelah diteliti dapat menjadi jelas.³⁷

Langkah terakhir peneliti lakukan dalam analisis data adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Dalam kegiatan ini peneliti berupaya menunjukkan data-data yang akurat dan objektif.

GAMBAR III.1

ALUR PENELITIAN



Keabsahan data yang digunakan peneliti untuk pengecekan data melalui keabsahan data, yaitu:

1. Uji kredibilitas data dengan menggunakan bahan referensi

Bahan referensi yang dimaksud adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti.³⁸ Contohnya dari bersamaan dengan lembaran observasi, pada Penelitian yang dilakukan penulis skripsi ini akan melampirkan bukti-bukti dokumentasi selama penelitian berlangsung.

2. Uji kredibilitas dengan *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *Member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.³⁹ Peneliti melakukan *Member check* dengan cara melihatkan hasil pengumpulan data kepada pemberi data setelah melakukan observasi.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritikan, atau untuk keperluan lain.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

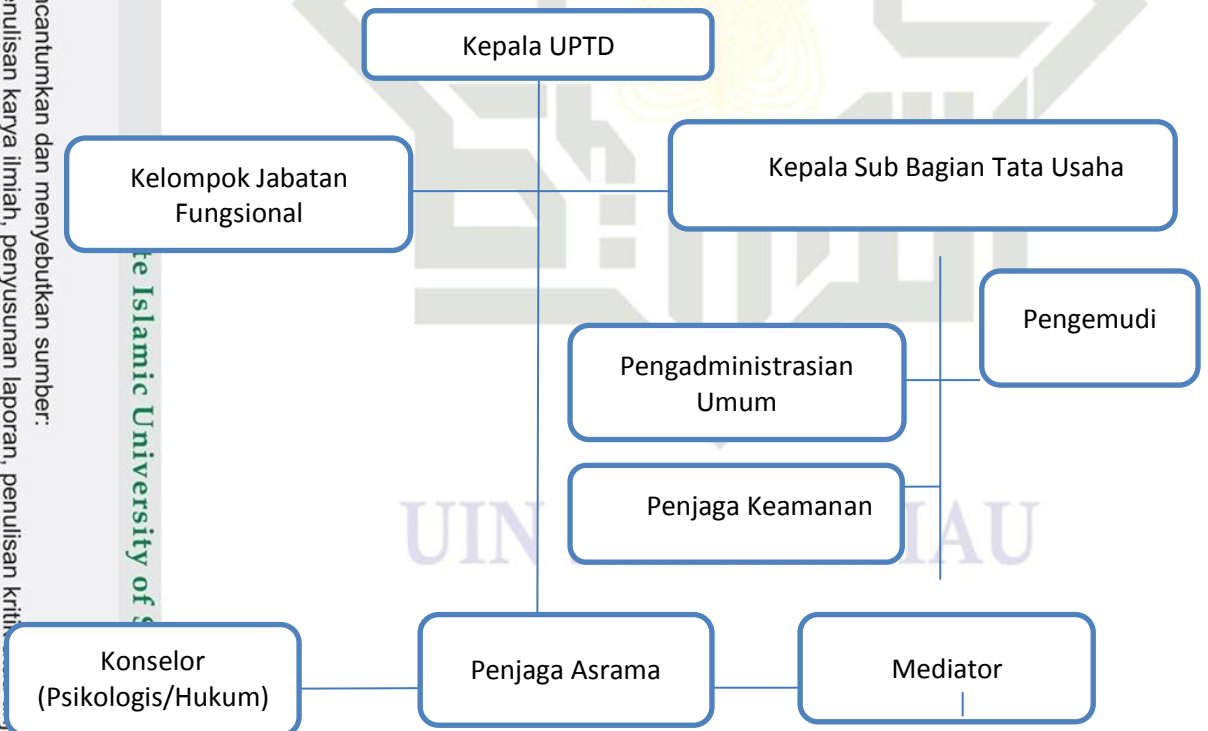
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Misi

- 1) Membangun gerakan bersama untuk mencegah, menghapus kekerasan dan *trafiking* terhadap perempuan dan anak.
- 2) Memberikan pelayanan yang meliputi pendampingan psikologis, advokasi, dan bimbingan kerohanian serta informasi layanan terhadap perempuan dan anak yang mengalami tindakan kekerasan
- 3) Membangun UPT. P2TP2A Provinsi Riau sebagai basis perlindungan perempuan dan anak secara preventif, kuratif dan rehabilitatif.

3. Struktur Instansi

STRUKTUR ORGANISASI UPTD PPA PROVINSI KELAS B





4.2. Tugas - Tugas Divisi yang ada di instansi PKL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hj. Yulhendri, SH, MH. sebagai Kepala UPT. P2TP2A Provinsi Riau mempunyai tugas melakukan koordinasi, fasilitasi dan evaluasi pada Subbagian Tata Usaha, Seksi Pengaduan dan Pelayanan, dan Seksi Penanganan dan Pemulihan.

M. Tariq Kamal sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha UPT. P2TP2A Provinsi Riau mempunyai tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Subbagian Tata Usaha.
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Tata Usaha.
- c. Melaksanakan koordinasi penyusunan Standar Operasional Prosedur.
- d. Mengagendakan dan mendistribusikan surat menyurat.
- e. Melaksanakan fasilitasi administrasi kepegawaian, administrasi keuangan, penatausahaan dan pelayanan masyarakat.
- f. Melaksanakan koordinasi penyusunan Analisa Jabatan, Analisa Beban Kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, dan evaluasi jabatan.
- g. Melaksanakan pengelolaan kearsipan dan dokumentasi.
- h. Melaksanakan, penyusunan kebutuhan, pemeliharaan, sarana dan prasarana kantor, kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor, kebersihan, keindahan dan ketertiban kantor.
- i. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Subbagian Tata Usaha.
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Desi Riawati, S.Sos sebagai Kepala Seksi Pengaduan dan Pelayanan UPT. P2TP2A Provinsi Riau mempunyai tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Seksi Pengaduan dan Pelayanan.
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Pengaduan dan Pelayanan.
- c. Menerima pengaduan dan memberikan pelayanan pada perempuan dan anak korban kekerasan.
- d. Memfasilitasi pelayanan rujukan kesehatan, rehabilitasi social dan shelter (rumah aman) pada perempuan dan anak korban kekerasan.
- e. Memfasilitasi perlindungan pada perempuan dan anak korban kekerasan di rumah transit.
- f. Memfasilitasi proses pemulihan dan reintegrasi sosial pada perempuan dan anak korban kekerasan.
- g. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Seksi Pengaduan dan Pelayanan.
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Juwita, S.Sos dan Etty Herwati, S.Sos sebagai Konselor Seksi Pelayanan dan Pengaduan UPT. P2TP2A Provinsi Riau

Iin Rafida, S.Psi sebagai Kepala Seksi Penanganan dan Pemulihan UPT. P2TP2A Provinsi Riau mempunyai tugas :

- a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran pada Seksi Penanganan dan Pemulihan.
- b. Membagi tugas, memberi petunjuk dan memeriksa hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Seksi Penanganan dan Pemulihan.
- c. Memberikan penanganan psikologis, bimbingan keagamaan dan bantuan hukum pada perempuan dan anak korban kekerasan.

- d. Melakukan pendampingan, home visite dan penjemputan pada perempuan dan anak korban kekerasan.
- e. Melakukan penanganan pemulihan psiko-sosial pada perempuan dan anak korban kekerasan.
- f. Melakukan pemantauan, evaluasi dan membuat laporan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada Seksi Penanganan dan Pemulihan.
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Dessy Rahmawati, S.Psi Sebagai Konselor Seksi Penanganan dan Pemulihan UPT. P2TP2A Provinsi Riau.

Armi Rahim, S.Psi Sebagai Jasa Operator Komputer UPT. P2TP2A Provinsi Riau.

8. Jefrizon dan Rindi Novsupra Yogi Sebagai Tenaga Keamanan Kantor UPT. P2TP2A Provinsi Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau dimulai dari aspek perencanaan layanan. Tahap selanjutnya adalah mengatur pertemuan calon peserta layanan. Adapun teknis dari struktur layanan mediasi tersebut adalah diawali dengan pendahuluan, sambutan mediator, pesentasi para pihak, kesepahaman awal, mendefinisikan dan mengagendakan masalah, tawar menawar dan pengambilan keputusan, jika perlu melakukan pertemuan terpisah, pengambilan keputusan akhir, penyusunan kesepakatan, dan penutup.

Faktor yang mendorong pelaksanaan layanan mediasi dalam pemenuhan hak anak di Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau antara lain mengacu pada pendidikan konselor maupun psikolog atau mediator, pengalaman psikolog atau mediator, keikutsertaan dalam menangani secara penuh bagi konselor maupun psikolog atau mediator itu sendiri dalam melaksanakan layanan mediasi. Faktor penghambat layanan mediasi antara lain mengacu pada sikap klien, kesiapan klien, sarana dan kerjasama dengan UPT lain dalam melaksanakan layanan mediasi khususnya secara individual.

6.2. Saran-saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang didapat, peneliti mengajukan beberapa saran antara lain:

1. Disarankan kepada konselor atau psikolog dan mediator agar benar-benar melaksanakan fungsinya, sehingga akan dicapai kinerja yang diharapkan,



tidak menunggu laporan, tetapi mencari dan mempromosikan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat di seluruh wilayah Riau.

Kepada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau kiranya dapat lebih meningkatkan pelayanan, bukan hanya fasilitas mediasai yang hanya seadanya saja, tetapi juga pelayanan yang lain seperti kunjungan rumah, riset mendalam dengan masyarakat, memenuhi kebutuhan dasar klien seperti makan, minum, penginapan, transportasi, dan lain sebagainya.

Kepada Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau agar lebih maksimal melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan mengadopsi teknologi informasi yang lebih mutakhir untuk peningkatan akses layanan sehingga masyarakat merasa mendapat solusi dan perhatian walaupun tidak datang ke kantor P2TP2A jika ada masalah.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Alex Sobur, *Psikologi Umum*, Bandung: Pustaka Setia, 2003.
- Depdikbud. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka
- Devi Putri Anggi (2017) *Peran Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) kota Pekanbaru dalam penanganan anak yang berhadapan dengan hukum (ABH) tahun 2013-2014*. JOM FISIP Volume 4 No. 2 Oktober 2017
- Wahyuni Rahmawati H (2013) *Penerapan layanan mediasi untuk membantu menyelesaikan konflik interpersonal siswa kelas VIII-2 SMP Negeri 1 Larangan Pamekasan*. Jurnal BK UNESA. Volume 03 Nomor 01 Tahun 2013
- Elizabeth. B Hurlock. *Psikologi Perkembangan, Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga, 1980.
- Prislidia. 2019. *UPT P2TP2A Riau terima 130 laporan kejahatan perempuan dan anak UPT P2TP2A Riau terima 130 laporan kejahatan perempuan dan anak*. Online: <https://m.antaraneews.com/> diakses, 1 April 2020.
- Amam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Jakarta. PT. Bumi Aksara, 2006
- Sakni, *Metodologi Penelitian Eksperimen Bidang Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2016
- Mukhlis dkk, *Konsep & Teori Perkembangan*, Pekanbaru: Al Mujtahadah Press, 2015
- Mulyasa. 2017. *Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)*, Bandung: Rosda
- Prayitno. 2014. *Layanan Mediasi*, Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas negeri Padang.
- Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta, 2015
- Sofyan. S Wilis, *Remaja & Masalahnya*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013
- UIN Suska Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Surya. 2016. *Kapita Selekta Kependidikan SD*. Jakarta: Pusat Penerbitan UT Depdiknas
- Yusuf, *Psikologi Perkembangan Anak & Remaja*. Bandung: Rosda, 2011.
- Odairin. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2017
- Odairin. *Metode Penelitian Kualitatif dalam pendidikan dan bimbingan Konseling*, Jakarta. Raja Grafindo Pancasila, 2016.
- Junar Tirtahardja, 2015. *Pengantar Pendidikan*, Jakarta, Rineka Cipta
- Imberto Sihombing. 1999. *Pendidikan Luar Sekolah Kini dan Masa Depan*. Jakarta. PD. Mahkota
- Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak
- WS Winkel, *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*, Yogyakarta, Media Abadi, 2005



Lampiran 1

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

PELAKSANAAN LAYANAN MEDIASI DALAM PEMENUHAN HAK ANAK DI PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) PROVINSI RIAU

Informan
Sasaran
Sama
Tempat
:
:
:
:
:

1. Dilaksanakan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

INDIKATOR	DIMENSI	PERTANYAAN
Perencanaan	- Mengidentifikasi pihak-pihak yang akan menjadi peserta layanan	Dari aspek perencanaan layanan, bagaimanakah teknis mengidentifikasi pihak-pihak yang akan menjadi peserta layanan?
	- Mengatur pertemuan dengan calon peserta layanan	Bagaimanakah teknis mengatur pertemuan dengan calon peserta layanan?
	- Menetapkan fasilitas layanan	Apa saja fasilitas layanan yang harus tersedia?
	- Menyiapkan kelengkapan administrasi.	Apa saja kelengkapan administrasi yang harus disiapkan?
Pelaksanaan	- Menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai	Dari aspek pelaksanaan layanan, bagaimanakah teknis menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai?
	- Menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi	Bagaimanakah teknis menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi?
	- Membahas masalah yang dirasakan oleh pihak-pihak yang menjadi peserta layanan	Apa saja masalah yang harus dibahas dengan pihak-pihak yang menjadi peserta layanan?
	- Menyelenggarakan perubahan tingkah laku peserta layanan	Bagaimanakah teknis perubahan tingkah laku peserta layanan?
	- Membina komitmen peserta layanan demi hubungan baik dengan pihak-pihak	Bagaimanakah teknis membina komitmen peserta layanan demi hubungan baik dengan pihak-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	lain	pihak lain?
	- Melakukan penilaian segera.	Bagaimanakah teknis melakukan penilaian?
© Hak cipta milik UIN Suska Riau	- Melakukan evaluasi segera dan jangka pendek, tentang pelaksanaan hasil-hasil mediasi	Bagaimanakah teknis melakukan evaluasi segera dan jangka pendek, tentang pelaksanaan hasil-hasil mediasi?
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	- Menafsirkan hasil evaluasi	Bagaimanakah teknis menafsirkan hasil evaluasi?
Tindak Lanjut	- Menyelenggarakan layanan mediasi lanjutan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian diantara pihak-pihak yang terlibat	Bagaimanakah teknis menyelenggarakan layanan mediasi lanjutan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian diantara pihak-pihak yang terlibat?
Laporan	- Membicarakan laporan yang diperlukan oleh pihak-pihak peserta layanan mediasi.	Bagaimanakah teknis menjaring laporan yang diperlukan oleh pihak-pihak peserta layanan mediasi?
	- Mendokumentasikan laporan layanan mediasi	Bagaimanakah teknis mendokumentasikan laporan layanan mediasi?



UIN SUSKA RIAU

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PELAKSANAAN LAYANAN MEDIASI DALAM PEMENUHAN HAK ANAK DI PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) PROVINSI RIAU

INSTRUMEN WAWANCARA PENELITIAN



UIN SUSKA RIAU

Oleh

NORFIKA NUZULIAH
NIM. 11642202518

**JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1442 H/2021 M**

Informan : Bapak Jefrizon
Jabatan : Tenaga Keamanan Kantor UPT. P2TP2A Provinsi Riau
Tanggal : 17 Desember 2020
Jam : 09.24 WIB
Tempat : Kantor UPT. P2TP2A Provinsi Riau

1. Dari aspek perencanaan layanan, bagaimanakah teknis mengidentifikasi pihak-pihak yang akan menjadi peserta layanan?

Jawaban:

Ya kita pada intinya semua pengaduan tentang anak yang masuk kita terima. Awalnya mereka melapor ni, melapor, kita bikin namanya form pelaporan. Jadi kita liat kasusnya apa, pengaduannya apa, jadi kalau seandainya nanti mungkin jika salah satu pihak dilaporkan, mungkin yang dilaporkan yang di Pekanbaru, yang melaporkan dari kabupaten lain. Intinyanya yang masih wilayah Riau. Contohnya wilayah Siak, kita bikin surat untuk laporan kasus ke UPT yang di Siaknya, jadi kalau mereka sanggup, ya mungkin pihak-pihak kliennya nanti kita panggil, tapi tetap kita nanti koordinasikan. Jadi bisa aja pas proses di sana dari UPT Provinsi kita mendampingi ke saya pelapornya.

Bagaimanakah teknis mengatur pertemuan dengan calon peserta layanan?

Jawaban:

Nah kalau tekninya, kita, pelapor, nanti kalau seandainya pelapor itu ada di Pekanbaru kan kita nanti bisa kontak ini yang di kota. Kan kita sudah tau pengaduan dari pelapor ha, nanti kita koordinasikan ke kota nanti kita inilah, atur, jadi kita jadwalkan kapan kita konfirmasi sama pihak terlapor. Kalau waktunya bisa disamakan, sudah setuju ibaratnya nanti kita ketemuanlah untuk mediasi. Kalau bisa mediasi, sekali mediasi sudah selesai, jangan lama-lama, tapi seandainya mana tau ni, terbentur, ya kita kan bisa jadwalkan lagi.

Biasanya paling lama berapa lama mediasi itu pak.

Itu tidak ada batas waktunya. Jadi kita nanti crosscek. Kita pertemuan masing-masing pihak, agar mereka dapat berbicara. Agar mereka membuat kesepakatan, intinya kesepakatan itu adalah kemauan mereka berdua. Mediasi ini tujuannya kesepakatan, mufakat, tapi tidak ada masing-masing pihak yang merasa dikalahkan. Jadi kita bertugas memformulasikan suatu kesepakatan, kita kasih wawasan, pandangan, kalau seperti ini apa dampaknya, kalau seperti ini... tidak boleh menyalahkan, agar mereka jadi tenang, damai, gitu lah. Mereka tidak tertekan, tidak terpaksa, dari hati mereka sendiri.

3. Apa saja fasilitas layanan yang harus tersedia?

Jawaban:

Kalau mediasi. Ya kayak ginilah, mediasi. Ruang mediasi yang cukup nyamanlah agar kedua belah pihak nyamanlah (contohnya kursi, meja..) kita tidak ada nyiapin apa-apa, mungkin minum makan gitu aja, kalau kendaraan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesini kan mereka sendiri, kita undang mereka ke sini. Ruang mediasi yang memadai, ya yang cukup sederhana.

Apa saja kelengkapan administrasi yang harus disiapkan?

Jawaban:

Yang pertama ya surat laporan pengaduan dari pihak terlapor, mungkin nanti adalah dilampirkan KTP yang pelapor, kartu keluarga, jadi itu aja. Jadi administrasi mereka isi, nanti kita bikin laporan kasus. Jadi nanti laporan mereka bikin isinya. Ada juga untuk mendalami kasusnya ada agen kasuslah, mereka yang akan mempelajari laporannya. Misalnya kalau yang melapor di Siak, nanti kita hubungi petugas yang di Siak jadi nanti kita koordinasikan untuk memanggil yang terlapor itu. Jadi intinya, pertama membuat surat laporan, adjustment kasus, nanti kita lihat kasusnya, kalau seandainya kasusnya termasuk rumit kita undang UPT dari kabupaten lain, nanti kita koordinasikan ke sana untuk penanganan kasus itulah. Itu aja.

Dari aspek pelaksanaan layanan, bagaimanakah teknis menerima pihak-pihak yang berselisih atau bertikai?

Jawaban:

Ya kalau menerima dengan welcome, kita anggap tamu yang wajib dilayani dengan baik. Jadi yang pasti, UPT kita ini berkaitan dengan unsur pelayanan bagi para pihak yang melapor memang kita ini bisa memfasilitasi apa yang mereka butuhkan dan inginkan.

Bagaimanakah teknis menyelenggarakan penstrukturan layanan mediasi?

Jawaban:

Seperti yang sudah kita jelaskan tadi. Jadi pertama kita menerima laporan, kemudian kita adjustment kasus. Setelah itu kita hubungan pihak yang melapor dan terlapor, kita carikan waktu untuk melakukan pertemuan mediasi antara pelapor dan terlapor. Kita tanyalah permasalahan mereka, apa yang mereka inginkan atau apa yang mereka butuhkan. Lalu kita sama-sama cari jalan. Tapi jika salah satu pihak belum sepakat, nanti kita dorong mereka untuk membuat kesepakatan secara pribadi. Intinya kita jadi pendengar. Kita jadi pendengar setia, nanti kita tarik benang merahnya. Bapak ibu maunya apa

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

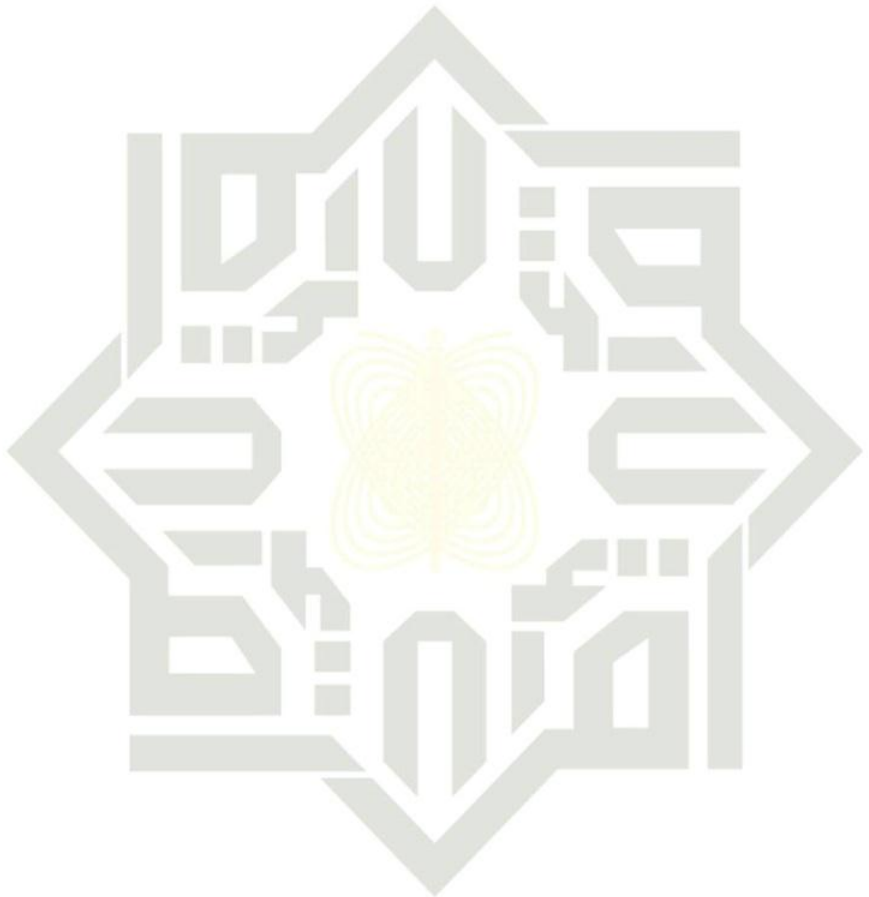


7. Apa saja masalah yang harus dibahas dengan pihak-pihak yang menjadi peserta layanan?

Jawaban:

Ya membahas terkait mereka aja. Tapi seorang mediator jadi kita tidak sebar luaskan kasus ini ke pihak lain gitu, sama-sama kita jagalah. Seorang mediator bisa menjaga kerahasiaan antara pelapor dan terlaporlah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

PELAKSANAAN LAYANAN MEDIASI DALAM PEMENUHAN HAK ANAK DI PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) PROVINSI RIAU

INSTRUMEN WAWANCARA PENELITIAN



UIN SUSKA RIAU

Oleh

NORFIKA NUZULIAH
NIM. 11642202518

**JURUSAN BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1442 H/2021 M**

Informan : Etty Herwati, S.Sos
Jabatan : Konselor dan Mediator UPT. P2TP2A Provinsi Riau
Tanggal : 4 Februari 2021
Jam : 09.26 WIB
Tempat : Kantor UPT. P2TP2A Provinsi Riau

1. Bagaimana teknis perubahan tingkah laku peserta layanan?

Jawaban:

Begini, ketika pelapor datang dia menyampaikan permasalahannya kita mendengarkan dulu permasalahan apa, pada tahap ini kita berusaha bisa masuk ke

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

persoalan mereka. Apa sebenarnya yang jadi persoalannya, jadi orang pada saat emosi tidak stabil, di sini kita sebagai konselornya ya, jadi bisa melebur amarah dia, menghibur dia, yang penting, siapapun yang melapor, kita terima dulu, kita berpikir positif. Kita positif dulu karena tidak tau persoalannya seperti apa. Jadi belum tentu pelapor itu apa yang dilaporkannya itu benar, jadi kita asesmen, konseling, konfirmasi. Siapa terlapornya, kita konfirmasi lagi. Jadi mediator hanya bisa memberi pandangan, memberikan pemahaman, sedangkan pihak pelapor dan terlapor yang akan mengambil keputusan.

Bagaimanakah teknis membina komitmen peserta layanan demi hubungan baik dengan pihak-pihak lain?

Jawaban:

Jadi itu tadi, begini, sebagai suami istri harus saling memahami. Dulu pas sebelum menikah semua tampak manis-manis aja, setelah berjalan pernikahan dua atau tiga tahun, baru kelihatan kelemahan-kelemahan pasangan. Nah pada saat hal itu terjadi bisa tidak kita memahami satu sama lain. Jadi kita tanamkan kepada suami atau istri atau keduanya, dulu yang baik-baik selalu diterima, kenapa setelah tahu kekurangannya kita tidak bisa terima. Jadi kita tanamkan hal itu, kalau suami kekurangannya ini, itulah gunanya istri untuk menutupi kekurangannya. Atau gimana solusi untuk mengatasi permasalahan itu.

Bagaimanakah teknis melakukan penilaian?

Jawaban:

Jadi begini, penilaian yang dimaksud adalah penilaian terhadap perubahan yang dialami oleh klien, apakah setelah mediasi ada perubahan atau tidak. Nah kita mengharapkan sekali mediasi, permasalahan selesai, namun jika tidak maka dilakukan mediasi lagi. Tapi jika tidak selesai juga, maka dilakukan ke tahap yang lebih tinggi. Nah disini mediasi biasanya hanya sekali. Tapi jika tidak bisa sekali, nanti ada pemanggilan secara terpisah. Jadi diberikan penjelasan dan pengertian secara terpisah. Nah setelah itu kita kasih masukan. Setelah itu baru nanti dilakukan mediasi lagi secara bersama-sama dengan suami dan istri.

4. Bagaimanakah teknis menyelenggarakan layanan mediasi lanjutan untuk membicarakan hasil evaluasi dan memantapkan upaya perdamaian diantara pihak-pihak yang terlibat?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban:

Ya itu tadi. Pertemuan terpisah. Kasih masukkan, tapi tidak berupa saran. Seperti itu.

Bagaimanakah teknis menjaring laporan yang diperlukan oleh pihak-pihak peserta layanan mediasi?

Jawaban:

Awal, 50ana da asesmen. Di dalam itu 50ana da perbedaan antara pihak pertama dan pihak kedua. Disitu ada perbedaan yang mungkin sama-sama benar. Jadi setelah laporan itu dibuat keputusan, ini dibutuhkan mediasi.

Bagaimanakah teknis mendokumentasikan laporan layanan mediasi?

Jawaban:

Kalau misalnya kita melakukan mediasi, kita ambil gambar mereka. Hasil laporannya kita buat dokumentasi.

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

FOTO DOKUMENTASI PENELITIAN

PELAKSANAAN LAYANAN MEDIASI DALAM PEMENUHAN HAK ANAK DI PUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) PROVINSI RIAU



Peneliti dan informan setelah melakukan wawancara penelitian di pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Provinsi Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Riau

Peneliti melakukan wawancara penelitian



Syarif Kasim Riau

Peneliti melakukan wawancara penelitian



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
**UNIT PELAKSANA TEKNIS
 PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK**

Jl. Diponegoro No. 36 A Gedung Darma Wanita Pekanbaru, Kode Pos 28133
 Telp/Hp 0811 707098, email : uip.p2tp2a@riau.go.id

Pekanbaru, 15 Januari 2021
 Kepada
 Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan
 Komunikasi UIN Suska Riau

Nomor : 000/UPT.PPA/02
 Lampiran : -
 Hal : **Surat Keterangan Riset**

di -
 Tempat

Berdasarkan surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, dengan nomor: 503/DPMPPTSP/Non izin-riiset/37202 pada tanggal 14 Desember 2020, tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi atas nama peneliti:

Nama : NORVIKA NUZULIA
 NIM : 11642202518
 Program Studi : Bimbingan Konseling Islam
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sehubungan dengan hal tersebut sudah dilakukan penelitian oleh yang bersangkutan sebagaimana tersebut di atas di UPT PPA Provinsi Riau dengan judul penelitian "PELAKSANAAN PELAYANAN MEDIASI DALAM PEMENUHAN HAK ANAK DI PUSAT PELAYANAN TERPADU PERMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK PROVINSI RIAU."

Demikian disampaikan, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
 PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
 PROVINSI RIAU





2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/37202
TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8706/2020 Tanggal 3 Desember 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

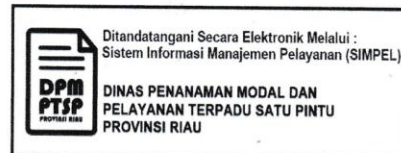
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : NORFIKA NUZULIAH |
| 2. NIM / KTP | : 11642202518 |
| 3. Program Studi | : BIMBINGAN KONSELING ISLAM |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PELAKSANAAN LAYANAN MEDIASI DALAM PEMENUHAN HAK ANAK DIPUSAT PELAYANAN TERPADU PEMBERDAYAAN PEREMPUAN DAN ANAK (P2TP2A) PROVINSI RIAU |
| 7. Lokasi Penelitian | : P2TP2A PROVINSI RIAU PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 14 Desember 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Kepala P2TP2A provinsi Riau Di Pekanbaru
- Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan