
PENGARUH KEMAMPUAN BERBAHASA TERHADAP AKSES ANAK JALANAN PADA LAYANAN SOSIAL PEMERINTAH: SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Andi Nanie Sri Lestrai¹

Email: andinanie@gmail.com

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Al-Ghifari

ABSTRACT

Street children are a vulnerable group facing various barriers in accessing government social services. One underexplored barrier is language ability as a determinant of service accessibility. This study aims to systematically examine the influence of language ability on street children's access to government social services through a Systematic Literature Review (SLR) approach. The search was conducted through the Scopus database using keyword combinations of street children, language skills, communication, and social services. Of the 13 identified articles, 10 met the inclusion criteria and were analyzed thematically. The review identified four main themes: (1) street children's language patterns that are situational and differ from formal service language; (2) communication failures between social workers and street children; (3) language barriers in accessing government services and assistance; and (4) literacy and communication-based interventions proven to be effective. This review concludes that formal language proficiency is a hidden prerequisite within the social service system that creates barriers for street children. Adaptive communication redesign that accommodates the linguistic characteristics of street children is needed.

Keywords: *street children, language ability, social services, service access, communication, literacy*

ABSTRAK

Anak jalanan merupakan kelompok rentan yang menghadapi berbagai hambatan dalam mengakses layanan sosial pemerintah. Salah satu hambatan yang belum banyak diteliti adalah kemampuan berbahasa sebagai faktor penentu aksesibilitas layanan. Penelitian ini bertujuan mengkaji secara sistematis pengaruh kemampuan berbahasa terhadap akses anak jalanan pada layanan sosial pemerintah melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Penelusuran dilakukan melalui database Scopus menggunakan kombinasi kata kunci *street children, language skills, communication, dan social services*. Dari 13 artikel yang teridentifikasi, sebanyak 10 artikel memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis secara tematik. Hasil kajian menemukan empat tema utama: (1) pola bahasa anak jalanan yang bersifat situasional dan berbeda dari bahasa formal layanan; (2) kegagalan komunikasi antara pekerja sosial dengan anak jalanan; (3) hambatan bahasa dalam akses layanan dan bantuan pemerintah; serta (4) intervensi berbasis literasi dan komunikasi yang terbukti efektif. Kajian ini menyimpulkan bahwa kemampuan berbahasa formal merupakan prasyarat tersembunyi dalam sistem layanan sosial yang justru menjadi penghalang bagi anak jalanan. Diperlukan redesign komunikasi layanan yang adaptif terhadap karakteristik bahasa anak jalanan.

Kata Kunci: anak jalanan, kemampuan berbahasa, layanan sosial, akses pelayanan, komunikasi, literasi

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah secara signifikan pola interaksi antara perusahaan jasa dan pelanggan, termasuk dalam industri jasa transportasi. Pelanggan tidak lagi hanya menilai layanan berdasarkan hasil akhir, tetapi juga berdasarkan kualitas pengalaman selama proses interaksi di berbagai kanal layanan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk tidak sekadar menghadirkan banyak kanal komunikasi, melainkan mampu mengelolanya secara terintegrasi dan konsisten melalui pendekatan omnichannel. Kegagalan dalam mengelola integrasi kanal berpotensi menimbulkan fragmentasi pengalaman pelanggan yang berdampak pada penurunan kepuasan dan loyalitas.

Anak jalanan merupakan fenomena sosial yang hadir di hampir seluruh negara berkembang, termasuk Indonesia. Berdasarkan data Kementerian Sosial Republik Indonesia, jumlah anak jalanan masih menjadi persoalan serius di kota-kota besar, meskipun berbagai program rehabilitasi dan pemberdayaan telah dilaksanakan. Keberadaan anak jalanan tidak hanya mencerminkan persoalan kemiskinan struktural, tetapi juga kegagalan sistem layanan sosial dalam menjangkau kelompok marginal secara efektif. Pemerintah telah menyediakan berbagai bentuk layanan sosial bagi anak jalanan, mulai dari rumah singgah, program rehabilitasi sosial, bantuan pendidikan, hingga perlindungan hukum. Namun demikian, kesenjangan antara ketersediaan layanan dan keterjangkauan akses oleh anak jalanan masih sangat lebar. Salah satu faktor yang diduga berkontribusi signifikan terhadap kesenjangan ini adalah kemampuan berbahasa.

Kemampuan berbahasa dalam konteks layanan sosial mencakup kemampuan komunikasi verbal, pemahaman terhadap informasi formal, serta kemampuan mengekspresikan kebutuhan dalam register bahasa yang dipahami oleh pemberi layanan. Anak jalanan yang tumbuh dalam lingkungan dengan pola bahasa tersendiri — seringkali informal, situasional, dan berbeda jauh dari bahasa birokrasi — menghadapi hambatan komunikatif yang nyata ketika berinteraksi dengan sistem layanan formal. Studi tentang bahasa anak jalanan menunjukkan bahwa mereka mengembangkan sistem komunikasi tersendiri yang berfungsi dalam ekosistem jalanan (Bajari & Kuswarno, 2020). Di sisi lain, pekerja sosial yang seharusnya menjadi jembatan antara anak jalanan dan layanan pemerintah pun kerap mengalami kegagalan komunikasi yang berdampak pada efektivitas pendampingan (Aw, 2019). Kondisi ini menciptakan jurang komunikasi ganda yang memperparah isolasi sosial anak jalanan dari sistem perlindungan negara.

Kajian tentang hubungan antara kemampuan berbahasa dan akses anak jalanan pada layanan sosial pemerintah belum banyak dilakukan secara sistematis, khususnya dalam konteks Indonesia. Sebagian besar penelitian yang ada masih berfokus pada aspek demografis anak jalanan, karakteristik psikologis, atau evaluasi program intervensi secara umum. Kajian yang secara khusus menempatkan bahasa sebagai variabel analisis dalam konteks aksesibilitas layanan masih sangat terbatas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk:

Mengidentifikasi pola dan karakteristik bahasa anak jalanan yang relevan dengan akses layanan sosial

Menganalisis hambatan komunikasi yang dihadapi anak jalanan dalam mengakses layanan pemerintah

Mengkaji efektivitas intervensi berbasis bahasa dan komunikasi dalam meningkatkan akses anak jalanan pada layanan social

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) dengan panduan PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). SLR dipilih karena memungkinkan sintesis bukti empiris dari berbagai studi secara sistematis, transparan, dan dapat direplikasi.

Sumber Data dan Strategi Pencarian

Pencarian literatur dilakukan melalui database Scopus sebagai sumber tunggal yang dipilih berdasarkan cakupan jurnal internasional terindeks bereputasi. Pencarian dilakukan pada April 2026 menggunakan kombinasi kata kunci berikut:

Konsep	Kata Kunci
Anak Jalanan	<i>street children, street youth, homeless children, marginalized children</i>
Kemampuan Bahasa	<i>language skills, language ability, communication, literacy, language barrier</i>
Layanan Sosial	<i>social services, social welfare, government program, public services</i>

String pencarian utama:

("street children" OR "street youth" OR "homeless children")

AND ("language" OR "communication" OR "literacy")

AND ("social services" OR "social welfare" OR "government")

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria Inklusi:

Artikel membahas anak jalanan atau remaja tunawisma (street children/homeless youth)

Memuat aspek bahasa, komunikasi, atau literasi

Berkaitan dengan akses atau pemberian layanan sosial pemerintah

Diterbitkan dalam bahasa Inggris atau Indonesia

Rentang waktu publikasi: 2009–2026

Terindeks Scopus

Kriteria Eksklusi:

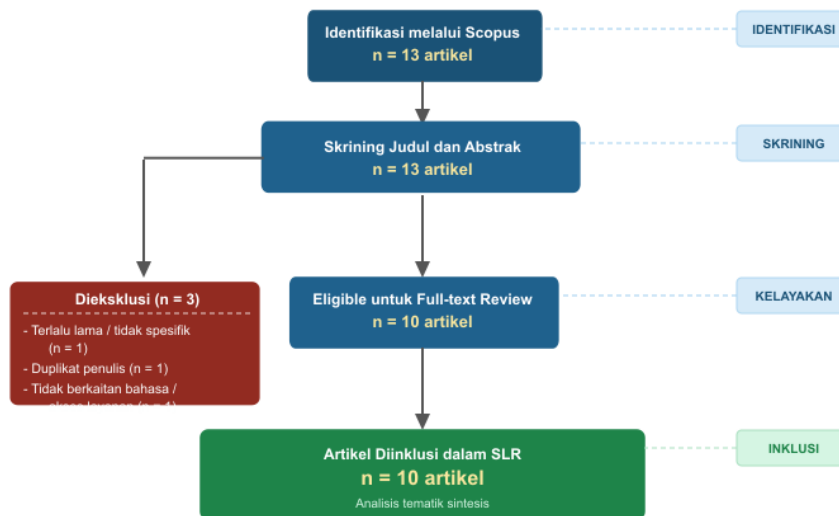
Artikel tidak membahas aspek bahasa atau komunikasi secara eksplisit

Artikel duplikat dari penulis dan topik yang sama

Artikel terlalu lama (sebelum 2009) atau tidak spesifik pada topik kajian

Artikel yang fokus pada penyalahgunaan zat tanpa kaitan dengan bahasa dan akses layanan

Proses Seleksi Artikel (PRISMA Flow)



Gambar. Prisma Flow

Analisis Data

Analisis dilakukan melalui tematik sintesis (thematic synthesis) mengikuti pendekatan Thomas & Harden (2008). Setiap artikel diekstraksi datanya meliputi: penulis, tahun, negara, metode, subjek, temuan utama, dan relevansi dengan topik kajian. Temuan kemudian dikategorikan ke dalam tema-tema yang muncul secara induktif dari data.

HASIL

Karakteristik Artikel yang Diinklusi

Tabel 1. Karakteristik Artikel Inklusi

No	Penulis & Tahun	Judul (Singkat)	Negara	Metode	Fokus Utama
1	Bajari & Kuswarno (2020)	Violent language in street children singer-beggars	Indonesia	Kualitatif (fenomenologi)	Pola bahasa anak jalanan
2	Aw (2019)	Failure of persuasive communication social workers	Indonesia	Kualitatif	Komunikasi pekerja sosial
3	Thamrin et al. (2024)	Handling Homeless and Beggars Medan-Jakarta	Indonesia	Kualitatif (studi kasus)	Kebijakan pemerintah
4	Smid et al. (2010)	Pregnancy among homeless youth	Amerika Serikat	Kualitatif (observasi)	Akses layanan kesehatan
5	Ayode et al. (2025)	Vulnerabilities and resilience scabies street children	Ethiopia	Kualitatif (etnografi)	Komunikasi kesehatan
6	Coren et al. (2013)	Interventions promoting reintegration street children	Multinasional	Systematic Review	Program intervensi
7	Sales et al. (2010)	Professional Use of Voice in Street Children	Brasil	Kuantitatif	Kemampuan suara/bahasa

8	Fernandes (2010)	Runaway and homeless youth: programs	Amerika Serikat	Deskriptif	Program pemerintah
9	Bademci & Karadayi (2013)	Working with Street Boys, literacy	Turki	Kualitatif	Literasi dan intervensi sosial
10	Dolson (2015)	Trauma, Workfare and Precarity street youth	Kanada	Etnografi	Hambatan akses bantuan sosial

Tema Hasil Kajian

Analisis tematik menghasilkan 4 tema utama sebagai berikut:

Tema 1: Pola Bahasa Khas Anak Jalanan yang Berbeda dari Bahasa Formal

Anak jalanan mengembangkan sistem bahasa tersendiri yang terbentuk dari pengalaman hidup di jalanan. Bajari & Kuswarno (2020) menemukan bahwa anak jalanan penyanyi-pengemis di Indonesia membangun pola komunikasi purposif yang terdiri dari 18 frasa bermuatan kekerasan, 7 frasa untuk memanggil orang, 14 frasa berkaitan tindakan menyimpang, dan 24 frasa untuk mengemis atau bernyanyi. Bahasa ini berfungsi sebagai alat bertahan hidup, ekspresi solidaritas kelompok, dan mekanisme adaptasi sosial.

Sales et al. (2010) menambahkan dimensi fisik bahasa melalui studi karakteristik suara anak jalanan di Brasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa anak jalanan yang bekerja sebagai pedagang jalanan justru mengembangkan kualitas suara yang lebih baik dibandingkan kelompok kontrol, karena adaptasi profesional suara dalam konteks penjualan. Temuan ini mengindikasikan bahwa anak jalanan memiliki kompetensi komunikatif situasional yang tinggi dalam konteks jalanan, namun kompetensi ini tidak otomatis dapat ditransfer ke dalam konteks komunikasi formal layanan sosial.

Tema 2: Kegagalan Komunikasi dalam Proses Pelayanan Sosial

Kegagalan komunikasi merupakan hambatan sentral dalam proses pemberian layanan sosial kepada anak jalanan. Aw (2019) dalam penelitiannya di Rumah Singgah Anak Mandiri Yogyakarta menemukan bahwa kegagalan komunikasi persuasif pekerja sosial menjadi penyebab utama anak jalanan kembali ke jalanan meskipun telah menerima layanan pendampingan. Faktor kegagalan mencakup: kurangnya kapasitas komunikasi pekerja sosial, ketidakmampuan mengontrol emosi, kelemahan dalam penyusunan pesan, serta minimnya pengetahuan budaya anak jalanan.

Thamrin et al. (2024) memperkuat temuan ini dalam konteks kelembagaan. Studi komparasi penanganan anak jalanan di Kota Medan dan Jakarta menemukan bahwa salah satu tantangan utama adalah kurangnya komunikasi antar lembaga terkait, yang mengakibatkan program penanganan berjalan terputus-putus dan tidak berkelanjutan. Di Medan, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dalam komunikasi dengan kelompok marginal menjadi hambatan signifikan.

Dolson (2015) dari perspektif yang berbeda menunjukkan bagaimana hambatan bahasa dokumentasi (proof of citizenship, formulir administratif) menjadi penghalang konkret bagi pemuda jalanan di Kanada dalam mengakses program bantuan sosial Ontario Works. Ketidakmampuan memenuhi persyaratan berbasis teks dan bahasa formal menyebabkan

terminasi berulang dari program bantuan sosial.

Tema 3: Hambatan Sistemik Bahasa dalam Akses Layanan Pemerintah

Hambatan bahasa tidak hanya bersifat individual tetapi juga sistemik — tertanam dalam desain sistem layanan itu sendiri. Smid et al. (2010) menemukan bahwa pemuda jalanan di Amerika Serikat mengasosiasikan kontak dengan layanan medis dan sosial dengan hasil yang bersifat punitif (hukuman), bukan protektif. Hal ini terbentuk sebagian karena komunikasi layanan yang tidak sensitif terhadap karakteristik populasi ini, menciptakan ketakutan dan penghindaran terhadap layanan formal.

Coren et al. (2013) dalam tinjauan sistematis terhadap 11 studi intervensi menemukan bahwa efektivitas program intervensi untuk anak jalanan sangat bergantung pada kualitas komunikasi dan relasi antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Program yang tidak mempertimbangkan konteks budaya dan bahasa kelompok sasaran cenderung menghasilkan dampak yang tidak signifikan dibandingkan layanan standar.

Ayode et al. (2025) dari konteks Ethiopia menunjukkan bahwa kesalahpahaman berbasis bahasa menyebabkan anak jalanan memiliki persepsi yang keliru tentang layanan kesehatan. Kurangnya komunikasi yang adaptif terhadap bahasa dan pemahaman anak jalanan mengakibatkan kesalahan informasi yang tersebar luas di kalangan komunitas jalanan.

Tema 4: Intervensi Berbasis Bahasa dan Literasi sebagai Solusi

Sejumlah studi menunjukkan bahwa intervensi yang secara eksplisit memasukkan komponen bahasa dan komunikasi terbukti lebih efektif dalam meningkatkan akses anak jalanan pada layanan sosial. Bademci & Karadayi (2013) dalam proyek "To-gather with Children" di Istanbul menemukan bahwa program yang melibatkan pelatihan keterampilan literasi bagi anak jalanan secara signifikan meningkatkan kepercayaan diri anak dalam berinteraksi dengan sistem sosial formal. Kemitraan pemerintah-universitas melalui pendekatan berbasis teman sebaya terbukti menciptakan lingkungan sosial yang aman untuk pengembangan kemampuan komunikasi.

Ayode et al. (2025) merekomendasikan intervensi komunikasi berbasis teman sebaya (peer-led) yang menggunakan bahasa dan register yang familiar bagi anak jalanan sebagai strategi yang lebih efektif dibandingkan komunikasi formal top-down. Fernandes (2010) mendokumentasikan program pemerintah Amerika Serikat yang secara resmi memasukkan sistem komunikasi nasional sebagai komponen layanan untuk menghubungkan penyedia layanan, anak jalanan, dan keluarga mereka — menunjukkan pentingnya infrastruktur komunikasi yang dirancang khusus.

PEMBAHASAN

Temuan dari kajian sistematis ini secara konsisten menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap akses anak jalanan pada layanan sosial pemerintah, meskipun pengaruh ini bersifat multidimensional dan berlapis.

Pertama, anak jalanan tidak dapat dipandang sebagai kelompok yang "tidak memiliki kemampuan bahasa." Temuan Bajari & Kuswarno (2020) dan Sales et al. (2010) menunjukkan bahwa mereka memiliki kompetensi komunikatif yang tinggi dalam konteks

jalan. Persoalannya adalah ketidaksesuaian register bahasa: bahasa yang dikuasai anak jalanan (informal, kontekstual, seringkali berbasis pengalaman trauma) berbeda secara fundamental dari bahasa formal yang digunakan sistem layanan sosial (birokrasi, administratif, tekstual).

Kedua, hambatan komunikasi bersifat bilateral. Bukan hanya anak jalanan yang kesulitan menggunakan bahasa formal layanan, tetapi pekerja sosial dan aparat pemerintah pun seringkali tidak memiliki kemampuan komunikasi yang adaptif terhadap karakteristik bahasa anak jalanan (Aw, 2019; Thamrin et al., 2024). Ini menciptakan jurang komunikasi ganda yang memperparah keterisolasian anak jalanan dari sistem perlindungan sosial.

Ketiga, sistem layanan sosial secara tidak sadar dirancang dengan asumsi kemampuan bahasa formal yang tidak dimiliki anak jalanan. Persyaratan administratif berbasis teks (Dolson, 2015), komunikasi layanan yang bersifat top-down (Smid et al., 2010), dan program intervensi yang tidak mempertimbangkan konteks budaya dan bahasa (Coren et al., 2013) adalah contoh bagaimana sistem secara sistematis mengeksklusi kelompok yang justru paling membutuhkan layanan.

Keempat, solusi yang terbukti efektif adalah yang menempatkan bahasa sebagai variabel desain utama intervensi. Pendekatan berbasis teman sebaya (Ayode et al., 2025; Bademci & Karadayi, 2013) dan infrastruktur komunikasi yang dirancang khusus (Fernandes, 2010) menunjukkan bahwa perubahan dalam praktik komunikasi layanan dapat secara langsung meningkatkan aksesibilitas.

Dalam konteks Indonesia, temuan ini memiliki relevansi yang kuat mengingat keragaman latar belakang anak jalanan yang mencakup berbagai etnis, dialek, dan tingkat literasi. Program penanganan anak jalanan yang ada, seperti yang diidentifikasi oleh Thamrin et al. (2024) di Medan dan Jakarta, masih belum secara eksplisit memasukkan komponen adaptasi bahasa sebagai bagian dari desain layanan.

KESIMPULAN

Kajian sistematis ini menunjukkan bahwa kemampuan berbahasa memiliki peran yang signifikan dalam menentukan sejauh mana anak jalanan dapat mengakses layanan sosial pemerintah. Pengaruh tersebut tidak terjadi secara langsung, melainkan melalui beberapa mekanisme yang saling berkaitan. Pertama, terdapat ketidaksesuaian register bahasa antara anak jalanan dan sistem layanan formal. Bahasa yang digunakan dalam prosedur layanan cenderung formal dan administratif, sementara anak jalanan lebih akrab dengan bahasa sehari-hari yang kontekstual dan tidak baku. Ketimpangan ini menciptakan jarak komunikasi yang tidak mudah dijembatani.

Kedua, kegagalan komunikasi juga terjadi pada level pelaksana layanan. Petugas atau pekerja sosial seringkali belum memiliki pendekatan komunikasi yang adaptif terhadap karakteristik bahasa kelompok marginal, sehingga interaksi yang terjadi tidak efektif dan bahkan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman. Ketiga, desain sistem layanan itu sendiri secara implisit mensyaratkan kemampuan berbahasa formal, baik dalam proses pendaftaran, pengisian formulir, maupun pemahaman prosedur. Kondisi ini secara tidak langsung menjadi

hambatan struktural bagi anak jalanan yang tidak memiliki kapasitas tersebut.

Dari temuan ini, terdapat sejumlah implikasi praktis yang dapat dipertimbangkan. Salah satunya adalah perlunya redesain komunikasi layanan agar lebih adaptif terhadap register bahasa anak jalanan, sehingga informasi dapat dipahami secara lebih inklusif. Selain itu, peningkatan kompetensi komunikasi bagi pekerja sosial menjadi penting, terutama dalam membangun interaksi yang empatik dan kontekstual dengan kelompok marginal. Pengembangan program literasi yang terintegrasi dalam layanan rehabilitasi juga menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kapasitas bahasa anak jalanan secara bertahap. Di sisi lain, pendekatan berbasis teman sebaya terbukti efektif sebagai strategi komunikasi, karena mampu menjembatani kesenjangan bahasa dan membangun kepercayaan.

Ke depan, penelitian lanjutan perlu dilakukan untuk mengkaji secara empiris hubungan antara tingkat kemampuan berbahasa formal dengan tingkat pemanfaatan layanan sosial oleh anak jalanan di Indonesia. Kajian ini menjadi semakin relevan jika difokuskan pada konteks implementasi program pemerintah daerah, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih kontekstual dan aplikatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aw, S. (2019). The failure of persuasive communication among social workers in mentoring street children. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 35(2), 161–175. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3502-10>
- Ayode, D., Zewude, B., Davey, G., Zaman, S., & Tadele, G. (2025). Exploring perceptions on vulnerabilities and resilience to scabies among street children: a qualitative study in Ethiopia. *International Journal for Equity in Health*, 24(1), 162. <https://doi.org/10.1186/s12939-025-02529-9>
- Bademci, Ö. H., & Karadayi, F. E. (2013). Working with street boys: Importance of creating a socially safe environment through social partnership, and collaboration through peer-based interaction. *Child Care in Practice*, 19(2), 162–180. <https://doi.org/10.1080/13575279.2012.759538>
- Bajari, A., & Kuswarno, E. (2020). Violent language in the environment of street children singer-beggars. *Heliyon*, 6(8), e04664. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04664>
- Coren, E., Hossain, R., Pardo, J. P., Veras, M. M., Chakraborty, K., Harris, H., & Martin, A. J. (2013). Interventions for promoting reintegration and reducing harmful behaviour and lifestyles in street-connected children and young people. *Evidence-Based Child Health*, 8(4), 1140–1272. <https://doi.org/10.1002/ebch.1923>
- Dolson, M. S. (2015). Trauma, workfare and the social contingency of precarity and its sufferings: The story of Marius, a street-youth. *Culture, Medicine and Psychiatry*, 39(1), 134–161. <https://doi.org/10.1007/s11013-014-9409-4>
- Fernandes, A. L. (2010). Runaway and homeless youth: Demographics and programs. In *Runaway and Homeless Youth* (pp. 97–127). Nova Science Publisher Inc.

Sales, N. J., Gurgel, R. Q., Gonçalves, M. I. R., Cunha, E., Barreto, V. M. P., Neto, J. C. T., & D'Avila, J. S. (2010). Characteristics and professional use of voice in