

Tanggapan Anak Asuh Terhadap Pelayanan Sosial di Panti Sosial Asuhan Anak Budhi Bakti Wonosari Gunung Kidul Yogyakarta

Heru Dwi Herbowo
UIN Sunan Kalijaga
Email: dwieheru@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang tanggapan anak asuh terhadap pelayanan sosial di Panti Sosial Asuhan Anak Budhi Bakti Wonosari, Gunung Kidul D.I. Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Mix Method* melalui metode deskriptif. Objek dari penelitian ini adalah semua anak asuh yang sedang berada di PSAA Budhi Bakti dengan jumlah 40 orang responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara angket, observasi dan studi dokumentasi, sedangkan data yang diambil meliputi sumber data primer dan sekunder. Pada penelitian ini menggunakan metode *Sequential Explanatory* (Pembuktian berurutan) yaitu mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif dalam hal ini menjawab rumusan masalah tentang tanggapan Anak Asuh terhadap pelayanan sosial di PSAA Budhi Bakti Wonosari pada tahap pertama, kemudian diikuti dengan mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif pada tahap kedua, guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif pada tahap pertama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan tanggapan yang baik terhadap pelayanan sosial yang telah diberikan oleh PSAA Budhi Bakti.

Kata kunci: Tanggapan Anak Asuh, Pelayanan Sosial, Panti

Abstract

This research aims to obtain an overview of foster care responses to social services at the children's social Care orphanage, Budhi Bakti Wonosari, Gunung Kidul D.I. Yogyakarta. The research is done using the Mix Method of descriptive approach. The objects of this study were all foster children in PSAA Budhi Bakti with a total of 40 respondents. Data collection techniques used in this study were interviews,

questionnaires, observations and documentation studies, while the data were taken from primary and secondary data sources. In this study using the Sequential Explanatory method which is collecting and analyzing quantitative data in this case answering the formulation of the problem regarding the response of Foster Children to social services in PSAA Budhi Bakti Wonosari in the first hangover, then followed up by being analyzed and traced qualitative data here, take advantage of the results of quantitative research in the first stage. The results of this study indicate that the general respondents gave good responses to the social services that have been provided by PSAA Budhi Bhakti.

Keywords: *Foster Children Response, Social Services, Orphanage*

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Anak merupakan anugerah dan amanah dari Allah SWT yang wajib dirawat dan dilindungi dengan baik, karena dalam diri mereka melekat harkat, martabat, dan hak-hak sebagai manusia yang harus dijunjung tinggi. Sebagai generasi penerus cita-cita perjuangan bangsa dimasa yang akan datang, hal tersebut tergantung pada situasi dan kondisi anak saat ini. Oleh karena itu, anak memiliki posisi dan peran yang sangat strategis bagi kelangsungan bangsa dan negara.¹

Anak akan menjadi aset yang potensial bagi pembangunan apabila mereka diberi kesempatan untuk dibina dan dikembangkan seoptimal mungkin untuk tumbuh dan berkembang secara sehat baik fisik, mental, sosial, berakhlak mulia serta memperoleh perlindungan untuk menjamin kesejahteraan. Anak yang dapat tumbuh dan berkembang secara wajar dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan pembangunan bangsa, jika mereka mengalami berbagai hambatan dalam tumbuh kembangnya atau yang sering disebut dengan anak terlantar dapat menjadi beban bagi masyarakat dan pada akhirnya akan membutuhkan biaya sosial yang tinggi.²

¹ Tias Krismintarini, "Manajemen Keuangan Panti Asuhan Yatim Putri Aisyah Kota Yogyakarta," (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009), hal 3.

² Irmansyah, dkk, "Evaluasi Program Pelayanan Sosial Anak Di Panti Sosial Asuhan Anak Seroja Kabupaten Bone," Jurnal Analisi, Vol 1:1. Desember, 2012), hal 93.

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, menyebutkan bahwa kesejahteraan sosial adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan material, spiritual, dan sosial warga negara agar dapat hidup layak dan mampu mengembangkan diri, sehingga dapat melaksanakan fungsi sosialnya.³ Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan kesejahteraan sosial bagi anak terlantar, baik dilakukan instansi pemerintah atau swasta dengan melalui panti maupun luar panti.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh *Unicef*, *LSM Save The Children*, dan Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial (STKS) Bandung pada tahun 2008 menemukan bahwa Sebanyak 90 persen dari 6.000 panti sosial anak di Indonesia berkualitas di bawah standar kelayakan, baik cara mengasuh maupun infrastrukur bangunannya.⁴ Dengan Meningkatnya jumlah panti sosial dari tahun ke tahun menunjukkan sangat diperlukannya upaya penyadaran pada berbagai kalangan agar mengedepankan pendekatan berbasis keluarga daripada pendekatan institusional dalam pengasuhan anak.

Berdasarkan data yang dihimpun oleh organisasi sosial *Save the Children*, Indonesia menempati urutan kedua sebagai negara dengan jumlah panti asuhan anak terbanyak di dunia. *"Indonesia itu memiliki panti asuhan anak lebih dari 8.000. Itu yang terdaftar di lembaga sosial. Apabila kita mencari data yang belum terdaftar, itu bisa mencapai 15.000 panti asuhan, dan itu bisa menempatkan Indonesia di urutan pertama,"* jelas *Child Protection Specialist Save the Children* Indonesia, Suratman. Diharapkan paradigma panti asuhan segera ditinggalkan karena masih banyak alternatif pengasuhan anak yang bisa dilakukan agar anak tidak dirawat di panti, antara lain: mengembalikan anak ke sanak keluarga, atau bisa dikembalikan ke kerabat keluarganya. Atau bisa juga

³ Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, Pasal 1 ayat (1).

⁴ "Kualitas Ribuan Panti Sosial Memprihatinkan". Diakses di http://www.nu.or.id/a,public-m,dinamic_s,detail-ids,1-id,13799-lang,id-c,warta-t,Memahami+Hakikat+Dzikir-.phpx, diunduh pada hari. Diakses pada Selasa, pukul 12 Mei 2015, pukul 18:04 WIB.

kembalikan ke masyarakat di mana anak itu tinggal. Itu akan lebih berguna bagi perkembangan si anak.⁵

Berdasarkan Peraturan Kementerian Sosial No. 30 tahun 2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak (SNPA), Panti Sosial Asuhan Anak “Budhi Bhakti” mulai menerapkan untuk menimbang persoalan tiap anak yatim piatu yang nantinya hendak dimasukkan ke panti tersebut. Ketika peneliti melakukan wawancara pra penelitian terhadap seorang pekerja sosial di panti ini, beliau mengatakan:

*“Mas Panti ini Sebelum menerapkan SNPA, anak yang berstatus yatim piatu, terlantar dan tidak mampu langsung bisa masuk panti. Tetapi, setelah ada Standar Nasional Pengasuhan Anak (SNPA), maka dalam menerima anak asuhan yang berstatus yatim piatu maupun anak tidak mampu akan dilakukan seleksi terlebih dahulu sesuai standar SNPA”.*⁶

Menurut data yang ada di panti asuhan “Budi Bhakti”, di Kabupaten Gunung Kidul mayoritas anak yang masuk di panti asuhan karena masalah ekonomi dan kemiskinan, dan sekitar 50% anak asuhan tersebut masih memiliki keluarga yang lengkap, dan inilah salah satu alasan Panti Asuhan Budi Bakti menerapkan SNPA yang dimulai sejak tahun 2012. Menurut, data terakhir bulan Januari 2015, total Anak Asuh berjumlah 61 anak, dengan rincian Anak asuh laki-laki berjumlah 23 anak, perempuan 38 anak. Anak yatim berjumlah 9, anak piatu berjumlah 5, anak yatim piatu berjumlah 2, dan anak terlantar berjumlah 45.⁷

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wikan Surajaya berjudul “Program Pengembangan Keterampilan Sosial Melalui Bimbingan Sosial Pada Anak Asuh di PSAA Yogyakarta Unit Budhi Bakti Wonosari Gunung Kidul”. Penelitian ini fokus pada program pengembangan keterampilan sosial, yaitu penyesuaian diri untuk mampu mengatasi segala permasalahan yang timbul sebagai hasil interaksi dengan lingkungan sosial dan mampu menampilkan diri sesuai dengan aturan dan norma yang berlaku, salah satunya dengan

⁵ Eka Bahtera, “Konsep Panti Asuhan Tidak Efektif Bagi Perkembangan Anak?”. Diakses di <http://news.unpad.ac.id/?p=37106>. Diakses pada Selasa, 12 Mei 2015, pukul 18:00 WIB.

⁶ Wawancara dengan (Suprpto, BA., seorang pekerja sosial PSAA Budhi Bakti Wonosari) 2/05/2014.

⁷ Dokumen Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Budhi Bakti Wonosari Januari 2015.

bimbingan sosial individu yang diberikan oleh panti. Proses bimbingan sosial ini dilakukan secara klasikal dan temporer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program bimbingan sosial yang termasuk pada salah satu program pengembangan sosial di Panti Sosial Asuhan Anak, mempunyai pengaruh dalam merubah perilaku sosialnya dalam hal kemampuan interaksi sosial, beradaptasi dengan lingkungan panti, hingga menciptakan lingkungan yang harmonis sesama penghuni panti. Melalui program bimbingan sosial ini, mampu membantu klien dalam menerapkan keterampilan sosial yang sesuai dengan SOP yang dibuat oleh pekerja sosial.⁸

Kedua, Jurnal yang ditulis oleh Irmansyah, H.M. Darwis, dan H. Rakhmat Muhammad, mahasiswa Pasca Sarjana Jurusan Ilmu Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosiologi dan Politik, Universitas Hasanuddin Makassar, tahun 2012 yang berjudul, "Evaluasi Program Pelayanan Sosial Anak Di Panti Sosial Asuhan Anak Seroja Kabupaten Bone". Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran program pelayanan sosial yang diberikan terhadap klien dalam hal ini anak asuh di PSAA. Selain itu, fokus penelitian ini juga untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat ketercapaian program pelayanan sosial anak, apakah sudah sesuai dengan harapan anak asuh dan bermanfaat bagi anak asuh. Termasuk juga apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam upaya program pelayanan sosial dan terkait tentang permasalahan-permasalahan anak sehingga dapat digunakan sebagai bahan penyusunan program untuk peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan sosial bagi anak.⁹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan sosial terhadap klien di PSAA belum optimal dan tidak sesuai dengan harapan anak asuh baik berupa pelayanan fisik dan kesehatan, pelayanan mental dan spiritual, pelayanan bimbingan dan keterampilan, serta pelayanan pendidikan.

⁸ Wikan Surajaya, "Program Pengembangan Keterampilan Sosial Melalui Bimbingan Sosial Pada Anak Asuh di PSAA Yogyakarta Unit Budhi Bakti Wonosari Gunung Kidul," (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014).

⁹ Irmansyah, dkk, "Evaluasi Program Pelayanan Sosial Anak Di Panti Sosial Asuhan Anak Seroja Kabupaten Bone," *Jurnal Analisi* Vol 1:1. Desember, 2012).

Ketiga, yakni sebuah jurnal penelitian yang ditulis oleh Magdalena, Hasan Almutahar, dan Antonia Sasap Abao, Program Magister Ilmu Sosial Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak, tahun 2014 dengan judul “Pola Pengasuhan Anak Yatim Terlantar Dan Kurang Mampu di Panti Asuhan Bunda Pengharapan (PABP) Di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya”. Dalam penelitian ini Magdalena dan kawan-kawan menyimpulkan bahwa pelayanan pola pengasuhan bagi anak asuh yang diselenggarakan oleh panti sosial mempunyai kelebihan dan kekurangan. Kekurangannya adalah keterbatasan daya tampung panti dibandingkan dengan jumlah anak asuh yang ada, input pelayanan sosial berupa klien, sumber daya manusia, sarana dan prasarana belum terpenuhi. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kegiatan yang ada di Pant Asuhan Bunda Pengharaan (PABP) meliputi lingkup pengasuh fisik, intelektual, spiritual, mental, keterampilan, dan kegiatan sosial. Kegiatan tersebut sebagian besar sudah terlaksana dengan lancar berkat adanya peraturan dan adanya kerjasama yang baik dari pengasuh maupun dari anak asuh. Output pola pengasuhan, Anak-anak asuh perlu diberdayakan lagi, serta keterampilan-keterampilan yang diberikan kepada anak asuh perlu ditambah lagi, agar anak-anak asuh lebih banyak memiliki ketrampilan untuk bekal hidup dan agar mampu hidup mandiri.¹⁰

Berdasarkan dari ketiga penelitian di atas, yang membedakan dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah perbedaan objek yang diteliti berfokus pada pelayanan sosial yang diberikan oleh panti, selain itu tempat dan waktu penelitian juga berbeda. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian sejenis dengan mengambil judul “Tanggapan Anak Terhadap Pelayanan Sosial di PSAA Budhi Bakti Wonosari”. Untuk mengetahui peran panti asuhan dalam memberikan pelayanan sosial dan agar anak asuh dapat berperan secara aktif dalam setiap kegiatan maka diperlukan adanya

¹⁰Magdalena, dkk, “Pola Pengasuhan Anak Yatim Terlantar Dan Kurang Mampu di Panti Asuhan Bunda Pengharapan (PABP) Di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya,” (Master Thesis, 2014).

timbang balik dari anak asuh yang sedang menerima pelayanan sosial tersebut, berupa tanggapan sebagai bahan evaluasi mengenai pelayanan sosial yang diberikan. Tanggapan ini diberikan oleh anak asuh untuk mengetahui apakah pelayanan sosial yang dilakukan oleh PSAA Budhi Bakti sesuai atau tidak dengan kondisi maupun permasalahan yang dihadapi oleh anak asuh?. Selain itu, tanggapan juga diberikan untuk mengetahui kelebihan maupun kekurangan dari program pelayanan sosial tersebut.

2. Kerangka Teori

Menurut, Rakhmat tanggapan adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.¹¹ H. Abu Ahmadi, mengatakan bahwa tanggapan adalah gambaran ingatan dari pengamatan dimana objek yang diamati tidak lagi berada dalam ruang dan waktu pengamatan.¹² Sedangkan anak asuh adalah anak yang diasuh oleh seseorang atau lembaga, untuk diberikan bimbingan, pemeliharaan, perawatan, pendidikan, dan kesehatan, karena orang tuanya tidak menjamin tumbuh berkembang anak secara wajar.¹³

Jadi tanggapan anak asuh adalah pendapat atau penilaian yang muncul dari anak yang diasuh oleh seseorang atau lembaga, untuk diberikan bimbingan, pemeliharaan, perawatan, pendidikan, dan kesehatan, berdasarkan pada pengamatan yang telah dilakukan terhadap suatu objek. Dalam hal ini adalah pelayanan sosial yang diberikan oleh Panti Sosial Asuhan Anak Budhi Bakti. Setiap anak asuh akan berbeda dalam memberikan tanggapannya karena tingkat intelektual dan kepekaan mereka dalam menggunakan indranya berbeda-beda.

Menurut Alfred J. Khan, Pelayanan Sosial dibedakan dalam dua golongan yaitu: ¹⁴ *Pertama*, pelayanan-pelayanan sosial yang sangat

¹¹ Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), hal 51.

¹² Abu Ahmadi, *Psikologi Belajar* (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), hal 64.

¹³ Peraturan Menteri Sosial RI, Pengasuhan Anak, hal 5.

¹⁴ *Ibid.*, hal 45.

rumit dan komprehensif sehingga sulit ditentukan identitasnya. Pelayanan ini antara lain pendidikan, bantuan sosial dalam bentuk uang oleh pemerintah, perawatan medis dan perumahan rakyat. *Kedua*, pelayanan sosial yang jelas ruang lingkungannya dan pelayanan-pelayanannya walaupun selalu mengalami perubahan. Pelayanan ini dapat berdiri sendiri, misalnya kesejahteraan anak dan kesejahteraan keluarga, tetapi juga dapat merupakan suatu bagian dari lembaga-lembaga lainnya, misalnya pekerjaan sosial di sekolah, pekerjaan sosial medis, pekerjaan sosial dalam perumahan rakyat dan pekerjaan sosial dalam industri.

Pelayanan Sosial menurut Syarif Muhidin terdiri dari pengertian dalam arti luas dan arti sempit. Pelayanan sosial dalam arti luas yaitu pelayanan yang mencakup fungsi pengembangan yang termasuk pelayanan sosial dalam bidang pendidikan, kesehatan, perumahan, tenaga kerja dan sebagainya. Sedangkan dalam arti sempit dapat disebut pelayanan sosial yang mencakup program pertolongan dan perlindungan pada golongan yang tidak beruntung seperti pelayanan pada anak terlantar, keluarga miskin, cacat, tuna sosial dan sebagainya.¹⁵

Standar pelayanan sosial berbasis Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak menurut Peraturan Menteri Sosial RI No.30/HUK/2011 adalah:¹⁶ Pelayanan pengasuhan dalam Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak, Peran sebagai pengganti orang tua, Martabat anak sebagai manusia, Perlindungan anak, Perkembangan anak, Identitas anak, Relasi anak, Partisipasi anak, Makanan dan pakaian, Akses terhadap pendidikan dan kesehatan, Privasi/ kerahasiaan pribadi anak, Pengaturan waktu anak.

3. Metode Penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran (*Mixed Method*), yaitu metode yang memadukan pendekatan kualitatif dan

¹⁵ Syarif Muhidin, *Pengantar Kesejahteraan Sosial* (Bandung: Kopma STKS, 1992), hal 41.

¹⁶ *Ibid.*, Hal.54-88.

kuantitatif dalam hal metodologi (seperti dalam tahap pengumpulan data) dan kajian model campuran memadukan dua pendekatan dalam semua tahapan proses penelitian.¹⁷ Menurut Abbas Tashakkori, mixed method juga disebut sebagai sebuah metodologi yang memberikan asumsi filosofis dalam menunjukkan arah atau memberi petunjuk cara pengumpulan data menganalisis data serta perpaduan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, tujuan strategi ini adalah untuk mengidentifikasi komponen konsep (subkonsep) melalui analisis data kuantitatif dan kemudian mengumpulkan data kualitatif guna memperluas informasi yang tersedia.¹⁸ Intinya adalah untuk menyatukan data kuantitatif dan data kualitatif agar memperoleh analisis yang lebih lengkap.

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti pilih adalah Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Wonosari. Panti sosial yang berada di bawah naungan Dinas Sosial ini terletak di Jalan KH. Agus Salim no.117, Kepek, Wonosari, Gunung Kidul, Yogyakarta. kode pos (55813). Secara geografis, letak PSAA berada cukup jauh dari pusat Kota Yogyakarta, sekitar 40 km dari titik nol Kota Yogyakarta atau Alun-alun Kota. Peneliti memilih PSAA dikarenakan panti ini adalah salah satu panti sosial di Yogyakarta yang secara khusus memberikan pelayanan sosial terhadap anak.

c. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek utama dalam penelitian ini adalah seluruh anak asuh yang sedang mendapatkan pelayanan sosial di PSAA yaitu 43 anak, namun saat penyebaran angket hanya ada 41 anak, menurut informasi dari pekerja sosial 2 anak asuh tidak berada di panti yaitu Rafita yang sudah direunifikasi dan satunya lagi Sabilya yang sedang dalam tahap reunifikasi. Sisanya, Cahyo merupakan anak sekolah TK yang belum bisa baca tulis, sehingga tidak mungkin dijadikan sebagai responden. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah tanggapan anak asuh terhadap pelayanan sosial yang mereka dapatkan di PSAA, yang

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 404.

¹⁸ *Ibid.*, Hal.405

fokus pada tanggapan dengan kriteria penilaian sangat puas hingga sangat tidak puas.

d. Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Jenis wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang sebagian besar jenis-jenis pertanyaannya telah ditentukan sebelumnya, termasuk urutan yang ditanya dan materi pertanyaannya.¹⁹ Mulanya peneliti mewawancarai Bapak Suprpto selaku pekerja sosial untuk mengetahui pelayanan sosial apa saja yang diberikan oleh PSAA Budhi Bakti. Wawancara ini mengenai tanggapan anak asuh terhadap pelayanan sosial yang diberikan oleh PSAA kepada anak asuh, dalam kapasitasnya sebagai panti sosia yang memberikan pelayanan sosial untuk membantu pemenuhan kebutuhan anak asuh. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan 6 anak panti yaitu DW, SM, WW, FP, SP, dan TUH guna mencari informasi terkait pelayanan sosial (fisik, bimbingan sosial, mental, dan keterampilan).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pemilihan sampel *purposeful*. *Purposeful* adalah teknik pemilihan sampel berdasarkan kepada ciri-ciri yang dimiliki oleh subjek yang dipilih, karena ciri-ciri tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan.²⁰ Peneliti telah menentukan kriteria informan yang akan diwawancarai, yaitu klien laki-laki dan perempuan yang menempuh jenjang pendidikan SMK, lamanya tinggal di panti dan pekerja sosial di PSAA, dimana informan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan sesuai kebutuhan dalam penelitian ini.

2) Observasi

Metode observasi ini menggunakan indera penglihatan sebagai alat utamanya, selain itu peneliti menggunakan kamera digital sebagai instrumen pendukung guna mengabadikan kegiatan pelayanan sosial dan segala sesuatu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Peneliti

¹⁹ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit Teras, 2009), hal. 89.

²⁰ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2010), hal 106

datang ke PSSA dan berusaha mengamati kegiatan yang diselenggarakan oleh panti, dalam hal ini pengamatan yang dilakukan mengenai sikap anak asuh dalam kesehariannya mendapatkan pelayanan sosial serta melakukan pengamatan terhadap ketersediaan dan kualitas fasilitas serta sarana prasarana di PSAA. Hal ini peneliti lakukan untuk mendukung dan melengkapi data hasil wawancara, karena belum tentu data hasil wawancara merupakan data yang akurat. Jenis observasi yang peneliti lakukan adalah observasi non partisipatif, dimana pengumpul data tidak secara langsung berada dalam aktivitas kehidupan objek pengamatan.

3) Angket (Kuesioner)

Angket merupakan metode pengambilan data yang menggunakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.²¹ Metode angket ini untuk mendapatkan dan menggali data tentang tanggapan anak asuh terhadap pelayanan sosial di PSAA.

Dalam kuesioner yang dibagikan untuk setiap variabel penelitian ini berisi sejumlah pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dengan menggunakan skala *Likert* untuk mengukur opini atau persepsi responden berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan.²²

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan dengan menggunakan skala ordinal, sedangkan teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.²³

²¹ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hal 151.

²² Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial* (Yogyakarta: Gava Media, 2007), hal 63.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2013), hal 107.

B. Pembahasan

1. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Sosial di Panti

Pelayanan Sosial yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan sosial yang diberikan oleh panti meliputi pelayanan fisik (sandang, pangan, papan), pelayanan bimbingan sosial (bimbingan norma etika dan bimbingan budi pekerti), pelayanan bimbingan mental (ceramah agama dan pengajian). Berikut adalah tabel tanggapan terhadap pelayanan fisik.

Tabel 1.1

Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Anak

No	Kesan Responden	F	%
1	Sangat puas	6	15
2	Puas	23	57,5
3	Kurang puas	11	27,5
4	Tidak puas	0	0
Jumlah		40	100,0

Sumber: Hasil Sebaran Angket November 2015

Dapat diketahui dari Tabel 1.1 diatas bahwa 23 responden (57,5%) atau lebih dari setengah jumlah responden memberikan kesan puas terhadap pelayanan fisik yang diberikan oleh panti, bahkan 6 responden atau 15% memberikan kesan yang sangat puas. Sedangkan 11 responden (27,5%) memberikan kesan kurang puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa anak asuh di panti, maka peneliti memperoleh informasi terkait dengan pelayanan fisik yaitu hampir sebagian besar informan mengatakan bahawa pelayanan fisik memuaskan seperti pembagian alat kebersihan (sabun, shampoo, detergen) sudah sesuai dengan kebutuhan, pemeriksaan kesehatan secara rutin satu bulan sekali, jumlah kamar mandi yang banyak dan bersih, serta ketersediaan makanan serta menu makanan yang

memadai. Terlepas dari itu, dapat disimpulkan bahwa PSAA Budhi Bhakti telah memberikan pelayanan pemenuhan kebutuhan fisik dengan baik. Pemenuhan kebutuhan fisik yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi tumbuh dan kembang anak asuh selama tinggal di panti.

2. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Pendidikan

Tabel 1.2

Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Sarana Pendidikan

No	Tanggapan Responden	F	%
1	Sangat puas	15	30
2	Puas	25	70
3	Kurang puas	0	0
4	Tidak puas	0	0
Jumlah		40	100,0

Sumber: Hasil Sebaran Angket November 2015

Dapat diketahui dari Tabel 1.2 diatas bahwa sebagian besar responden dengan jumlah 25 anak (70%) memberikan kesan puas terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh panti, bahkan 15 responden lainnya memberikan kesan yang sangat puas. Beberapa responden menerangkan bahwa pendidikan yang diterimanya sesuai dengan kebutuhan dan telah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa anak asuh di panti, maka peneliti memperoleh informasi terkait dengan pelayanan sarana pendidikan memuaskan seperti pembagian alat sekolah. informan menyatakan bahwa panti menyediakan alat tulis seperti buku tulis, pulpen, penggaris, pensil dan penghapus. Alat tulis tersebut diberikan kepada responden sesuai dengan kebutuhan. Alat tulis harus dipenuhi untuk kelancaran proses pendidikan anak. Selain itu, panti juga memberikan kebutuhan sekolah seperti seragam sekolah, sepatu, tas dan peralatan sekolah. Kebutuhan sekolah

tersebut sangat diperlukan oleh anak asuh untuk mendukung pendidikan anak asuh. Hal ini menunjukkan bahwa PSAA Budhi Bhakti memberikan pelayanan pendidikan dengan baik kepada anak asuhnya.

3. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Bimbingan Sosial

Tabel 1.3
Tanggapan Responden Terhadap Bimbingan Sosial

No	Tanggapan Responden	F	%
1	Sangat baik	7	17,5
2	Baik	30	75
3	Kurang baik	3	7,5
4	Tidak baik	0	0
Jumlah		40	100,0

Sumber: Hasil Sebaran Angket November 2015

Dapat diketahui dari Tabel 1.3 diatas bahwa sebagian besar responden dengan jumlah 30 anak (75%) memberikan kesan baik terhadap pelayanan bimbingan sosial yang diberikan oleh panti, bahkan 7 responden lainnya memberikan kesan yang sangat baik. Kepuasan tersebut dapat dilihat dari keterangan responden yang menyatakan bahwa bimbingan sosial yang diberikan sangat bermanfaat untuk pembelajaran hidup dan berhubungan dengan sesama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa anak asuh di panti, maka peneliti memperoleh informasi terkait dengan pelayanan bimbingan sosial, disini anak asuh menambahkan bahwa yang diajarkan dalam bimbingan sosial adalah budi pekerti, saling

menghargai, saling mengasihi, saling menolong, peduli dengan sesama dan berteman, sedangkan untuk pihak yang memberikan bimbingan tersebut, hampir semua informan menyatakan bahwa pengasuh dan pengurus panti yang memberikan bimbingan sosial, bahkan teman atau kakak senior di panti juga ikut memberikan bimbingan tersebut.

Menurut keterangan anak asuh dan pekerja sosial, anak asuh disini diijinkan untuk membawa telepon genggam (*HP*) dengan model yang biasa. Selain itu, panti menyediakan fasilitas telepon yang dapat diakses oleh anak asuh. Fasilitas tersebut disediakan agar anak asuh dapat setiap saat berhubungan dengan keluarganya dirumah.

Hal ini menunjukkan bahwa PSAA Budhi Bhakti memberikan pelayanan bimbingan sosial dengan baik kepada anak asuhnya. Pemberian bimbingan sosial yang baik akan memberikan pengaruh yang baik pula bagi kepribadian anak.

4. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Bimbingan Mental

Tabel 1.4
Tanggapan Responden terhadap Bimbingan Mental Kerohanian

No	Kesan Responden	F	%
1	Sangat baik	9	22,5
2	Baik	25	62,5
3	Kurang baik	6	15
4	Tidak baik	0	0
Jumlah		40	100,0

Sumber: Hasil Sebaran Angket November 2015

Dapat diketahui dari Tabel 1.4. diatas bahwa sebagian besar responden dengan jumlah 25 anak (62,5%) memberikan kesan baik

terhadap pelayanan bimbingan mental dan kerohanian yang diberikan oleh panti, bahkan 9 responden lainnya memberikan kesan yang sangat baik. Kesan baik tersebut dinyatakan responden dengan alasan bahwa kegiatan bimbingan mental dan kerohanian yang diberikan dapat meningkatkan kepercayaan diri serta meningkatkan iman dan taqwa. Keaktifan responden dalam mengikuti kegiatan bimbingan tersebut dapat dilihat dari mushola yang selalu penuh dengan responden pada waktu sholat wajib tiba khususnya Sholat Maghrib dan Isya. Pengajian dilakukan pada saat hari besar Islam seperti Maulid Nabi, Isra Mi'raj atau saat bulan Ramadhan.

Gambar 1.1
Kegiatan Bimbingan Kerohanian



Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa anak asuh di panti, maka peneliti memperoleh informasi terkait dengan pelayanan bimbingan mental kerohanian yaitu kegiatan pemahaman Al-Qur'an dilakukan setiap selesai Sholat Maghrib atau Sholat Isya", sedangkan sholat berjamaah selalu dilakukan pada setiap sholat wajib khususnya Sholat Maghrib dan Shalat Isya". Kegiatan-kegiatan tersebut diberikan oleh panti dengan tujuan agar anak menjadi pribadi yang memiliki ahklaq mulia dan budi pekerti baik serta bertaqwa kepada Allah SWT. Hal ini menunjukkan bahwa PSAA Budhi Bhakti memberikan

pelayanan bimbingan mental dan kerohanian dengan baik kepada anak asuhnya. Pemberian bimbingan mental dan kerohanian yang baik akan menjadikan anak asuh memiliki kepribadian yang bertaqwa, berakhlak dan berbudi pekerti baik.

5. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Bimbingan Keterampilan

Bimbingan keterampilan harus disesuaikan dengan minat dan bakat anak asuh. Minat dan bakat anak asuh perlu dikembangkan agar anak asuh memiliki keterampilan untuk bekal masa depan. Tanggapan responden terhadap pemberian bimbingan keterampilan apakah sesuai dengan minat dan bakat, dapat dilihat pada Tabel 1.5 di bawah ini.

Tabel 1.5
Tanggapan Responden Terhadap Bimbingan Keterampilan

No	Kesan Responden	F	%
1	Sangat puas	8	20
2	Puas	30	75
3	Kurang puas	2	
4	Tidak puas	0	
Jumlah		40	100,0

Sumber: Hasil Sebaran Angket November 2015

Tabel diatas menunjukkan sebagian besar responden dengan jumlah 30 anak (75%) memberikan kesan puas terhadap bimbingan keterampilan yang telah diberikan, bahkan 8 responden atau 20% memberikan kesan sangat baik. Sedangkan sisanya yaitu 2 anak yang mengatakan kurang puas terhadap layanan bimbingan keterampilan yang diberikan oleh PSAA Budhi Bakti Wonosari Gunung Kidul Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa anak asuh

di panti, maka peneliti memperoleh informasi terkait dengan pelayanan keterampilan yaitu informan mengatakan bimbingan keterampilan tersebut sesuai dengan alasan dapat mengembangkan bakat, merupakan hobi yang ditekuni, untuk kebaikan masa depan dan sesuai dengan keinginan. Bahkan ada yang menyatakan bahwa bimbingan keterampilan yang diberikan sangat puas dengan minat dan bakatnya. Namun, mereka merasa kurang puas dengan intensitas waktu bimbingan keterampilan yang hanya dilakukan satu kali dalam seminggu. Menurut mereka waktu untuk latihan harus ditambah, agar hasilnya bisa maksimal.

Keterangan informan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan keterampilan yang diberikan oleh panti dapat memberikan keterampilan yang bermanfaat dan dapat digunakan untuk bekal masa depan mereka. Dapat disimpulkan bahwa PSAA Budhi Bhakti memberikan bimbingan keterampilan kepada anak asuhnya karena pemberian keterampilan tersebut sangat bermanfaat maka diharapkan petugas panti dapat menambah waktu latihan dan menambah keterampilan-keterampilan lainnya yang dapat menunjang karir serta produktifitas anak guna menyongsong dan mempersiapkan kemampuan maupun keterampilan serta daya saing di dunia kerja.

C. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian yang berjudul *"Tanggapan Anak Asuh Terhadap Pelayanan Sosial Di Panti Sosial Asuhan Anak Budhi Bhakti"*, panti dalam memberikan pelayanan sosial telah berjalan dengan baik dan lancar. Namun di sisi lain, terdapat beberapa kendala atau kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan sosial tersebut. Beberapa kendala, antara lain:

Dalam pemenuhan kebutuhan fisik khususnya papan, yang dirasakan kurang oleh sebagian besar anak asuh adalah mengenai jumlah anak yang berada di dalam satu kamar/asrama terlalu banyak. Pada umumnya, satu kamar/asrama dihuni oleh 6-8 anak asuh. Jumlah anak asuh yang terlalu banyak dalam satu kamar akan menyebabkan anak asuh tidak memiliki ruang yang cukup luas dan

leluasa untuk melakukan kegiatan pribadinya. Anak asuh membutuhkan kamar yang dapat digunakan untuk kegiatan keseharian seperti belajar, istirahat, bermain, bersantai, mengobrol dengan teman dan menyimpan barang-barang keperluan pribadi.

Dalam pelayanan pendidikan, yang dirasa kurang oleh responden adalah kelengkapan buku di perpustakaan panti. dimana sebagian besar anak asuh menyatakan bahwa kelengkapan buku di perpustakaan panti kurang lengkap. Kurang lengkapnya koleksi buku di perpustakaan menyebabkan anak asuh akan kesulitan dalam belajar, menyelesaikan tugas sekolah atau mencari informasi yang dibutuhkan oleh anak.

Dalam pelaksanaan bimbingan sosial, hasil penelitian menunjukkan adanya tindakan pengasuh atau pengasuhan dimana terdapat tindakan memarahi bahkan memukul anak asuh jika mendapati anak asuh yang melakukan pelanggaran, khususnya pelanggaran berat. Sedangkan, anak asuh membutuhkan tindakan pengasuh yang mendidik jika ada yang melakukan pelanggaran, memarahi dan memukul bukan merupakan hal yang mendidik. Hal tersebut justru akan memberikan dampak yang kurang baik terhadap psikologi anak, seperti timbul rasa benci dan dendam pada anak terhadap orangtua (pengasuh) sehingga menghambat kualitas hubungan orangtua, anak, serta anak akan menjauhi atau memberontak orangtua (pengasuh). Jika anak asuh melakukan kesalahan, orangtua (pengasuh) hendaknya memberitahu bahwa tindakan tersebut tidak benar dengan kata-kata atau bahasa tubuh tanpa dikendalikan oleh emosi, kemudian memberitahu tindakan yang benar atau sebaiknya anak asuh lakukan.

Masalah mengenai tindakan pengasuh (pengasuhan) yang memarahi dan memukul responden ketika melakukan pelanggaran merupakan hal yang akan menjadi fokus dalam penanganan masalah. Masalah tersebut sesuai dengan ranah dan kemampuan pekerja sosial. Sedangkan masalah yang lain, yaitu mengenai sarana dan prasarana, dapat ditangani oleh profesi lain atau bahkan oleh panti itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ahmadi. *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 1996.
- Ahmad Tanzeh. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Teras. 2009.
- Brosur Profil Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Yogyakarta.
- Departemen Sosial RI. *Standar Nasional Pengasuhan Anak*. Jakarta: Direktorat Jendral Rehabilitasi Sosial. Kementerian Sosial RI. 2009.
- Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti. *Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media. 2007.
- Haris Herdiansyah. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika. 2010.
- Jalaluddin Rakhmat. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 1991.
- Syarif Muhidin. *Pengantar Kesos*. Bandung: Kopma STKS. 1997.
- Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- Irmansyah, dkk. "Evaluasi Program Pelayanan Sosial Anak Di Panti Sosial Asuhan Anak Seroja Kabupaten Bone". *Jurnal Analisi*. Vol 1:1. 2012.
- Magdalena, dkk. "Pola Pengasuhan Anak Yatim Terlantar Dan Kurang Mampu di Panti Asuhan Bunda Pengharapan (PABP) Di Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya". *Jurnal tesis*. 2014.
- Wikan Surajaya. "Program Pengembangan Keterampilan Sosial Melalui Bimbingan Sosial Pada Anak Asuh di PSAA Yogyakarta Unit Budhi Bakti Wonosari Gunung Kidul". *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2014.
- Eka Bahtera. "Konsep Panti Asuhan Tidak Efektif Bagi Perkembangan Anak?". Diakses di <http://news.unpad.ac.id/?p=37106>.
- NU Online. "Kualitas Ribuan Panti Sosial Memprihatinkan". Diakses di <http://www.nu.or.id/a.public-m>.