

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

Heru Dwi Herbowo
UIN Sunan Kalijaga
dwieheru@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang tanggapan anak asuh terhadap pelayanan sosial di Panti Sosial Asuhan Anak 'Budhi hakti' Wonosari, Gunung Kidul D.I. Yogyakarta yang meliputi: (A) karakteristik anak asuh, (1) tanggapan anak asuh terhadap pelayanan fisik, (2) tanggapan anak asuh terhadap pelayanan pendidikan, (3) tanggapan anak asuh terhadap pelayanan bimbingan sosial, (4) tanggapan anak asuh terhadap pelayanan bimbingan mental dan kerohanian, (5) tanggapan anak asuh terhadap pelayanan bimbingan keterampilan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Mix Method* melalui metode deskriptif. Obyek dari penelitian ini adalah semua anak asuh yang sedang berada di PSAA 'Budhi Bhakti' 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 menganalisa 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 Bhakti. Namun penelitian juga menunjukkan terdapat beberapa masalah atau kendala yang muncul saat proses pelayanan. Dalam pemenuhan kebutuhan fisik, khususnya papan, 32,5% responden menyatakan bahwa dalam satu kamar dihuni oleh 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. Dalam pelayanan pendidikan, khususnya perpustakaan, 50% responden menyatakan bahwa kelengkapan buku di perpustakaan panti kurang lengkap. Sedangkan 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.

Kata kunci: Tanggapan Anak Asuh, Pelayanan Sosial, Panti

A. Pendahuluan

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 kesejahteraannya. 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

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 infrastruktur bangunannya.⁴ Dengan Meningkatnya

¹ Tias Krismintarini, *Manajemen Keuangan Panti Asuhan Yatim Putri Aisyah Kota Yogyakarta*, skripsi tidak diterbitkan, (Yogyakarta, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009), hlm. 3.

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

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

⁴ "Kualitas Ribuan Panti Sosial Memprihatinkan", <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 Selasa, pukul 12 Mei 2015 18:04 WIB.

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

Melihat pada realita yang ada saat ini, sering dijumpai adanya ketimpangan antara konsep ideal dengan realita pengasuhan anak. Ini dapat dilihat dari banyaknya kasus penganiayaan dan kekerasan terhadap anak yang terjadi di panti. Kasus eksploitasi terhadap anak ini terjadi di Panti Asuhan Samuel, dimana Samuel Watulingan dan Yuli Winata selaku pemilik panti sering melakukan penyiksaan terhadap anak asuhnya antara lain pemukulan, tidak diberi makan, hingga dikurung didalam kandang anjing.⁶ Dinas Sosial Kabupaten Tangerang telah mengambil alih hak asuh anak dan melarang beroperasinya panti asuhan tersebut, karena mereka hanya mangantongi izin mendirikan bangunan bukan izin mendirikan panti asuhan.⁷ Peristiwa ini menjadi pekerjaan rumah tersendiri bagi Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) untuk semakin gencar melakukan sidak ke panti-panti asuhan yang dianggap mencurigakan, agar kasusu seperti itu tidak terulang kembali.

Hal-hal tersebut diatas perlu mendapatkan perhatian yang serius dari pemerintah maupun masyarakat. Mereka yang mengalami permasalahan tersebut sudah sepatasnya mendapatkan pelayanan sosial agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya, dalam hal ini kebutuhan anak dapat terpenuhi dan hidup sesuai dengan perkembangan secara wajar.

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

⁶ Banu Adikara, 2014, “Kasus Panti Asuhan Samuel Bentuk Eksploitasi Anak”, <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2014/02/26/kasus-panti-asuhan-samuel-bentuk-eksploitasi-anak>, diunduh pada hari Selasa, 12 Mei 2015 pukul 18:06 WIB.

⁷ Naomi Trisna, 2014, “10 Anak di Panti Asuhan Samuel Akan Diambil Dinsos Kabupaten Tangerang”, <http://news.liputan6.com/read/2016429/10-anak-di-panti-asuhan-samuel-akan-diambil-dinsos-kabupaten-tangerang>, diunduh pada hari Selasa, 12 Mei 2015, pukul 17:40 WIB.

Panti Sosial Asuhan Anak “Budi Bhakti” Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunung Kidul memberikan pelayanan sosial kepada anak tidak mampu atau terlantar yang berusia antara 8-18 tahun dan duduk di bangku SD, SMP, dan SMA. Panti ini menerima pelayanan dan penyantunan kepada anak yatim piatu, anak yang keadaan ekonomi keluarganya tidak mampu, anak yang terpisah dari keluarga, serta anak yang terancam keamannya.⁸

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 dimasukan 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”.⁹

Menurut data yang ada di panti asuhan “Budi Bhakti”, di Kabupaten Gunung Kidul mayoritas anak yang masuk dipanti 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 45.¹⁰

Panti Asuhan “Budi Bhakti” memberikan berbagai pelayanan untuk memenuhi kebutuhan bagi para anak asuhnya, pelayanan tersebut antara lain perawatan kesehatan, pakaian, makan dan minum, sarana pendidikan, pelatihan, bimbingan belajar, bimbingan mental keagamaan dan budi pekerti serta bantuan sarana pengasramaan. Selain itu, untuk mengembangkan bakat sekaligus sebagai sarana hiburan dan menghilangkan kejenuhan juga diselenggarakan latihan seni musik dan kegiatan olah raga.

Untuk mengetahui peran panti asuhan dalam memberikan pelayanan sosial dan agar anak asuh dapat berperan secara aktif dalam setiap kegiatan

⁸ Brosur Profil Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Yogyakarta, Selasa, 4 November 2014.

⁹ Wawancara pra penelitian terhadap Suprpto, BA., seorang pekerja sosial PSAA Budhi Bakti Wonosari, Jum'at, 2 Mei 2014 jam 12:30 WIB.

¹⁰ Dokumen Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Budhi Bakti Wonosari, Januari 2015.

maka diperlukan adanya timbal balik dari anak asuh yang sedang menerima pelayanan sosial tersebut, berupa tanggapan sebagai bahan evaluasi mengenai pelayanan sosial yang diberikan. Tanggapan merupakan pengamatan, pengalaman dan gambaran ingatan dari obyek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

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. Tanggapan yang diberikan oleh anak asuh dapat berupa tanggapan positif maupun negatif serta akan berbeda-beda tanggapannya setiap anaknya. Hal tersebut yang melatar belakangi peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul : **“Tanggapan Anak Asuh Terhadap Pelayanan Sosial Di Panti Sosial Asuhan Anak ‘Budi Bhakti’ Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunung Kidul, Yogyakarta”**.

B. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Tanggapan

Pengertian Tanggapan

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

Menurut Agus Sujanto dalam buku Psikologi Umum mengatakan bahwa tanggapan secara tepat belum dapat didefinisikan tetapi hanya dapat didefinisikan secara garis besar dan bersifat umum yaitu “gambaran pengamatan yang tinggal di dalam kesadaran sesudah mengamatinya”.¹³

Dalam Ensiklopedia Nasional Indonesia, pengertian tanggapan adalah pendapat yang timbul sesuai dengan pengertian yang diterima, setelah menerima materi anggapan bisa berbeda-beda, tanggapan akan

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

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

¹³ Agus Sujanto, *Psikologi Umum*, (Jakarta: Aksara Baru, 1993), hlm.31.

sesuai dengan tingkatan intelektualitas serta tergantung pada kepekaan indra seseorang.¹⁴

Berdasarkan uraian definisi diatas menjelaskan bahwa terjadinya tanggapan harus didahului oleh proses pengamatan terhadap suatu objek terlebih dahulu, dimana yang diamati sudah tidak ada lagi atau sudah berhenti dan tinggal kesan-kesan yang dialaminya saja. Pengamatan itu sendiri menurut Muhibbin Syah artinya “proses menerima, menafsirkan dan memberi arti rangsangan yang masuk melalui indera-indera, seperti mata dan telinga”.¹⁵

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.¹⁶

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.

2. Tinjauan Tentang Pelayanan Sosial

a. Pengertian Pelayanan Sosial

Dalam ilmu kesejahteraan sosial, pelayanan kesejahteraan sosial atau biasa disebut dengan pelayanan sosial didefinisikan sebagai usaha, aktivitas, dan kegiatan. Pelayanan sosial adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.¹⁷ Pelayanan sosial dapat dikatakan sebagai suatu penyediaan fasilitas umum yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan individu dan kelompok serta membantu orang-orang yang mengalami kesulitan dan ketelantaran.¹⁸

¹⁴ *Ensiklopedia Nasional Indonesia*. (Jakarta: Cipta Adi Pustaka, 1996) ,hlm.78.

¹⁵ Muhibbin Syah.. *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan Baru*. (Bandung: Remaja Rosda Karya. 1995), hlm 118.

¹⁶ Peraturan Menteri Sosial RI, *Pengasuhan Anak*, hlm. 5.

¹⁷ Departemen Sosial RI, *Balai Penelitian dan Pengembangan, Istilah Usaha Kesejahteraan Sosial*, (Jakarta: Balai Penelitian dan Pengembangan, 1997), hlm. 179.

¹⁸ Soetarso, *Praktek peksos*. (Bandung: Kopma STKS, 1993), hlm. 26.

Menurut Alfred J. Khan, Pelayanan Sosial dibedakan dalam dua golongan yaitu: ¹⁹ *Pertama*, pelayanan–pelayanan sosial yang sangat 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.²⁰

Dari uraian diatas dapat dirumuskan bahwa pelayanan sosial merupakan kegiatan-kegiatan atau intervensi-intervensi terhadap kasus yang muncul dan dilaksanakan secara langsung dan terorganisir serta memiliki tujuan untuk membantu individu, kelompok, dan lingkungan sosial dalam upaya mencapai penyesuaian dan keberfungsian yang baik dalam segala bidang kehidupan di masyarakat, adapun standar pelayanannya mencangkup :²¹

- 1) Pendekatan awal dan penerimaan rujukan yang mencangkup pendekatan awal, penerimaan rujukan, asesmen awal, pengambilan keputusan pelayanan, kesepakatan rujukan ke instansi lain dan menjaga kebersamaan anak bersaudara.
- 2) Pelayanan pengasuhan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak yang mencangkup asesmen dan pelaksanaan rencana pengasuhan.
- 3) Pelayanan berbasis Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak yang mencangkup peran sebagai pengganti orang tua, martabat anak, perlindungan anak, perkembangan anak, identitas anak, relasi

¹⁹ *Ibid.*, hal 45.

²⁰ Syarif Muhidin, *Pengantar Kesejahteraan Sosial*, (Bandung: Kopma STKS, 1992), hlm. 41.

²¹ Kementerian Sosial RI, *Standar Nasional Pengasuhan Untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Rehabilitasi Sosial, Kemensos RI, 2009), hlm. 13.

anak. Partisipasi anak, makanan dan pakaian, akses terhadap pendidikan dan kesehatan, privasi/ kerahasiaan pribadi anak, pengaturan waktu anak, dan kegiatan/pekerjaan anak di Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak, aturan, disiplin, dan sanksi.

- 4) Pelaksana pengasuhan yang mencakup orang tua dan keluarga, pengasuh dan pekerja sosial.
- 5) Evaluasi serta pengakhiran pelayanan dan pengasuhan anak.

b. Standar Pelayanan Sosial

Standar pelayanan sosial berbasis Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak menurut Peraturan Menteri Sosial RI No.30/HUK/2011 adalah:²²

- 1) Pelayanan pengasuhan dalam Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak
- 2) Peran sebagai pengganti orang tua
- 3) Martabat anak sebagai manusia
- 4) Perlindungan anak
- 5) Perkembangan anak
- 6) Identitas anak
- 7) Relasi anak
- 8) Partisipasi anak
- 9) Makanan dan pakaian
- 10) Akses terhadap pendidikan dan kesehatan
- 11) Privasi/ kerahasiaan pribadi anak
- 12) Pengaturan waktu anak

C. Metodologi penelitian

Peneliti menggunakan metode mix method (kuantitatif dan kualitatif), dengan menggunakan instrument penelitian angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Lokasi penelitian berada di Jl. KH. Agus Salim no.117, Kepek, Wonosari, Gunung Kidul, Yogyakarta. kode pos (55813). Dengan mengambil responden sebanyak 41 anak asuh. Analisis pararel dari dua jenis data (Kual dan Kuan) menyediakan

²² *Ibid.*, hlm.54-88.

pengalaman yang lebih bernuansa atas variabel dan keterkaitannya. Namun demikian, hal tersebut membatasi peneliti pada satu jenis data (Kuan atau Kual) dalam setiap sub rangkaian data. Pada penelitian ini menggunakan metode *Sequential Explantory* (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 menganalisa data kualitatif pada tahap kedua, guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif pada tahap pertama .

D. 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).

a. Tanggapan terhadap Pelayanan Fisik

Pelayanan fisik di panti asuhan anak merupakan pemberian pelayanan kebutuhan dasar bagi anak asuh seperti pangan, sandang dan papan yang memenuhi standar. Pelayanan fisik juga meliputi pelayanan kesehatan. Kesan responden terhadap pelayanan kebutuhan fisik (sandang, pangan, papan dan kesehatan) yang diberikan oleh panti perlu diketahui untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan. Untuk mengetahui hal tersebut, dapat dilihat dalam penjelasan berikut.

Tabel 1.1
Tanggapan Responden terhadap
Pelayanan Kebutuhan Fisik

No	Kesan Responden	F	%
1	Sangat puas	6	15
2	Puas	23	57,5
3	Kurang puas	11	27,5
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.

b. Tanggapan responden terhadap pelayanan pendidikan

Salah satu fungsi dari panti sosial asuhan anak adalah memberikan pelayanan pendidikan formal maupun non-formal kepada anak asuhnya agar dapat tumbuh dan berkembang secara wajar, memiliki pribadi yang cerdas, unggul, terampil serta berpengetahuan luas. Untuk memenuhi kebutuhan akan pendidikan tersebut, PSAA Budhi Bhakti memberikan berbagai pendidikan formal meliputi pendidikan SD, SMP dan SMA/SMK. Pelayanan pendidikan berkaitan dengan aktifitas kegiatan yang dilakukan oleh responden dalam pemenuhan pendidikan yang responden inginkan.

Kesan responden terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan oleh panti perlu diketahui untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan tersebut. Kesan responden terhadap pelayanan pendidikan dapat dilihat dalam penjelasan berikut.

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
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.

c. Tanggapan responden terhadap pelayanan bimbingan sosial

Pada masa anak hingga remaja, kebutuhan sosial merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting disamping kebutuhan lainnya, baik berupa bimbingan hidup, kebutuhan akan perhatian, berteman, bersahabat, serta berelasi dan berinteraksi dengan orang lain. Dalam bimbingan sosial, pelajaran hidup seperti norma-norma, toleransi, saling menghormati dan peduli dengan sesama perlu diajarkan kepada anak.

Responden memberikan penilaian terhadap bimbingan sosial yang diberikan oleh panti dengan memberikan kesan. Untuk mengetahui hal tersebut, berikut adalah penjelasannya.

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
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.

d. Tanggapan responden terhadap pelayanan bimbingan mental

Masa anak adalah masa yang sangat rentan, dimana anak dengan rasa keinginan tahunya yang tinggi mencoba untuk menemukan jati dirinya. Anak perlu mendapatkan bimbingan mental dan kerohanian yang cukup sebagai bekal anak dalam melakukan tindakan, agar dalam masa pertumbuhan dan perkembangannya tidak terjerumus ke arah negatif.

Responden memberikan penilaian terhadap bimbingan mental dan kerohanian yang diberikan oleh panti dengan memberikan kesan. Untuk mengetahui hal tersebut, berikut adalah penjelasannya.

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
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^o, sedangkan sholat berjamaah selalu dilakukan pada setiap sholat wajib khususnya Sholat Maghrib dan Sholat Isya^o. 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.

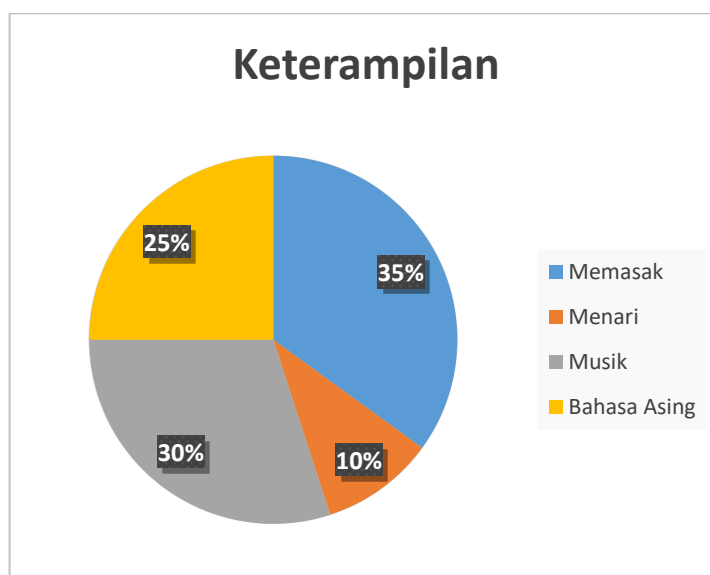
Hal ini menunjukkan bahwa PSAA Budhi Bhakti memberikan pelayanan bimbingan mental dan kerohanian dengan baik kepada anak asuhnya. Pemberian bimbingan mental dan kerohanian yang baik akan menjadikan anak asuh memiliki kepribadian yang bertaqwa, berahklaq dan berbudi pekerti baik.

e. Tanggapan responden terhadap pelayanan bimbingan keterampilan

Dalam upaya mempersiapkan dan menciptakan anak asuh yang mandiri dan terampil, PSAA Budhi Bhakti memberikan pelayanan bimbingan keterampilan. Keterampilan yang diberikan bermacam-macam, seperti memasak, menjahit, seni musik, seni tari dan menggambar.

A. Jenis keterampilan yang diberikan

Beberapa jenis keterampilan diberikan oleh PSAA Budhi Bhakti kepada anak asuh. Untuk mengetahui jenis keterampilan yang diberikan, dapat dilihat pada *pie chart* berikut



Sumber: Hasil Sebaran Angket Penelitian November 2015

Dari grafik diatas menunjukkan bahwa hampir semua responden dengan jumlah 14 anak, baik laki-laki maupun perempuan mendapatkan keterampilan memasak. Hal ini dikarenakan responden dijadwalkan membantu petugas dapur untuk memasak. Selain itu, 12 responden atau 30% mengikuti keterampilan seni musik seperti menyanyi dan kesenian gamelan Jawa. Sedangkan 10 responden lainnya (25%) mengikuti keterampilan bahasa asing yaitu bahasa Inggris, sisanya 4 responden atau 10% mengikuti tari, khususnya perempuan, serta keterampilan melukis dan menggambar. Keterampilan menari

tersebut akan ditampilkan pada saat acara-acara yang diadakan di panti seperti pelepasan anak asuh, 17 Agustus-an, dan acara lainnya. Beberapa responden lain mengikuti keterampilan menggambar dan melukis. Pihak panti mendatangkan guru menggambar setiap satu minggu sekali.

B. Kesan 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	
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.

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.

E. 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.

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.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis ingin memberikan saran-saran untuk Panti Sosial Asuhan Anak Budhi Bakti Wonosari, Gunung Kidul, Yogyakarta, saran tersebut antara lain:

1. Peningkatan Kapasitas Pengasuhan Melalui Pelatihan *Good Parenting* di Panti Sosial Asuhan Anak Budhi Bakti Yogyakarta. Secara umum tujuan yang ingin dicapai dalam program ini adalah untuk meningkatkan kapasitas pengasuhan yang dimiliki oleh pengasuh, pekerja sosial, pramu sosial dan pengurus PSAA Budhi Bakti. Rekomendasi ini ditujukan kepada pengurus PSAA Budhi Bakti khususnya pengasuh, pekerja sosial, pramu sosial agar mampu memberikan pengasuhan yang baik bagi anak asuhnya.
2. Menambah jumlah pekerja sosial, agar maksimal dalam memainkan peran dan fungsinya dalam membantu klien memecahkan permasalahan yang dialami, karena jumlah pekerja sosial di PSAA belum sesuai dengan jumlah klien yang ditangani.
3. Menambah fasilitas pendukung dalam proses pelayanan sosial, terutama fasilitas asrama seperti jumlah, agar klien merasa nyaman dan rileks selama tinggal di panti. Hal ini agar membantu kestabilan mental dan sosial klien dengan merasakan kenyamanan tinggal asrama. Sarana bimbingan ketrampilan sebaiknya diremajakan atau rutin di *check* serta *service*, karena beberapa bimbingan ketrampilan yang menggunakan gamelan seringkali rusak dan mengganggu proses pengerjaan ketrampilan. Serta penambahan fasilitas alat musik seperti gitar, *bass*, dan *druum* dirasa perlu agar menambah keterampilan anak asuh dalam bermusik, melihat besarnya minat mereka ke bidang seni musik.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Abu Ahmadi, *Psikologi Belajar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1996.
- Abu Ahmad dan Supriyono Widodo, *Psikologi Umum*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991.
- Agus Sujanto, *Psikologi Umum*. Jakarta: Aksara Baru, 1993.
- , *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Aksara Baru, 1994.
- Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Teras, 2009
- Arief Fuchan, *Pengantar Metoda Penelitian Kualitatif: Suatu Pendekatan Fenomenologis Terhadap Ilmu-Ilmu Sosial*, Surabaya: Usaha Nasional, 1992.
- Brosur Profil Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Yogyakarta, Selasa, 4 November 2014.
- Carolina Nitimihardjo, *Psikologi Sosial*. Bandung: Kopma STKS, 1991.
- Dewa Ketut Sukardi, *Proses Bimbingan Dan Penyuluhan*, Jakarta: Rineka Cipta. 1995.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Departemen Sosial RI, *Standar Nasional Pengasuhan Anak*, Jakarta: Direktorat Jendral Rehabilitasi Sosial, Kementerian Sosial RI, 2009.
- Dwi Heru Sukoco, *Profesi Peksos dan Pertolongnanny*, Bandung: Kopma STKS, 1992.
- Edi Suharto. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik : Memperkuat Pembangunan Kesejahteraan Sosial, Pekerjaan Sosial dan Negara Kesejahteraan Sosial di Indonesia*, Bandung : Alfabeta, 2004.
- Edi Suharto. *Pekerjaan Sosial Industri : Memperkuat Tanggungjawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility)*, Bandung : Refika Aditama, 2007.

- Edi Suharto, *Pembangunan Kebijakan Sosial Dan Peksos*, Bandung, 1997.
- Ehuzamiah T. Yanggo dan Hafiz Ashari, *Problematisasi ke hukum Islam Kontemporer pertama*, Jakarta: Pustaka Firdaus, 2002.
- El Rais Heppy, *Kamus Ilmiah Populer*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Ensiklopedia Nasional Indonesia. 1996. Jakarta: Cipta Adi Pustaka
- Gerson, Richard F., *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, terj. Hesti Widyaningrum, Jakarta: Penerbit PPM, 2002.
- G. Hartini, Kartasapoetra, *Kamus Sosiologi dan Kependudukan*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992.
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2010.
- Irwan Suhartono, *Metode Penelitian Sosial: suatu teknik penelitian bidang kesejahteraan sosial*, Bandung: Remaja Karya, 1993.
- Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.
- Juke R Siregar, *Psikologi Anak*. Jakarta: Gramedia, 1998.
- Kartini Kartono, *Psikologi Umum*, Bandung: Alumni, 1984.
- Muhibbin Syah. *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 1995.
- M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group, 2007.
- M. Gunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012.
- Soetarso, *Praktek Peksos*. Bandung: Kopma STKS, 1993.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Syarif Muhidin, *Pengantar Kesos*. Bandung: Kopma STKS, 1997.
- Torwan, Rayendra L. *Dasar-dasar Layanan Prima*, Jakarta : Elek Media Komputindo, 2004.
- Tunggal, Hadi Setia. 2000. *Konvensi Hak Hak Anak*. Jakarta: Harvarindo