



**EVALUASI PELAKSANAAN PEMBERIAN PELAYANAN BERBASIS  
LEMBAGA ASUHAN PADA UPT PERLINDUNGAN DAN PELAYANAN  
SOSIAL ASUHAN ANAK SITUBONDO**

**SKRIPSI**

Oleh

**Siti Fatmawati**

**Nim 130910301052**

**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2017**



**EVALUASI PELAKSANAAN PEMBERIAN PELAYANAN BERBASIS  
LEMBAGA ASUHAN PADA UPT PERLINDUNGAN DAN PELAYANAN  
SOSIAL ASUHAN ANAK SITUBONDO**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Siti Fatmawati**

**Nim 130910301052**

**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2017**

**PERSEMBAHAN**

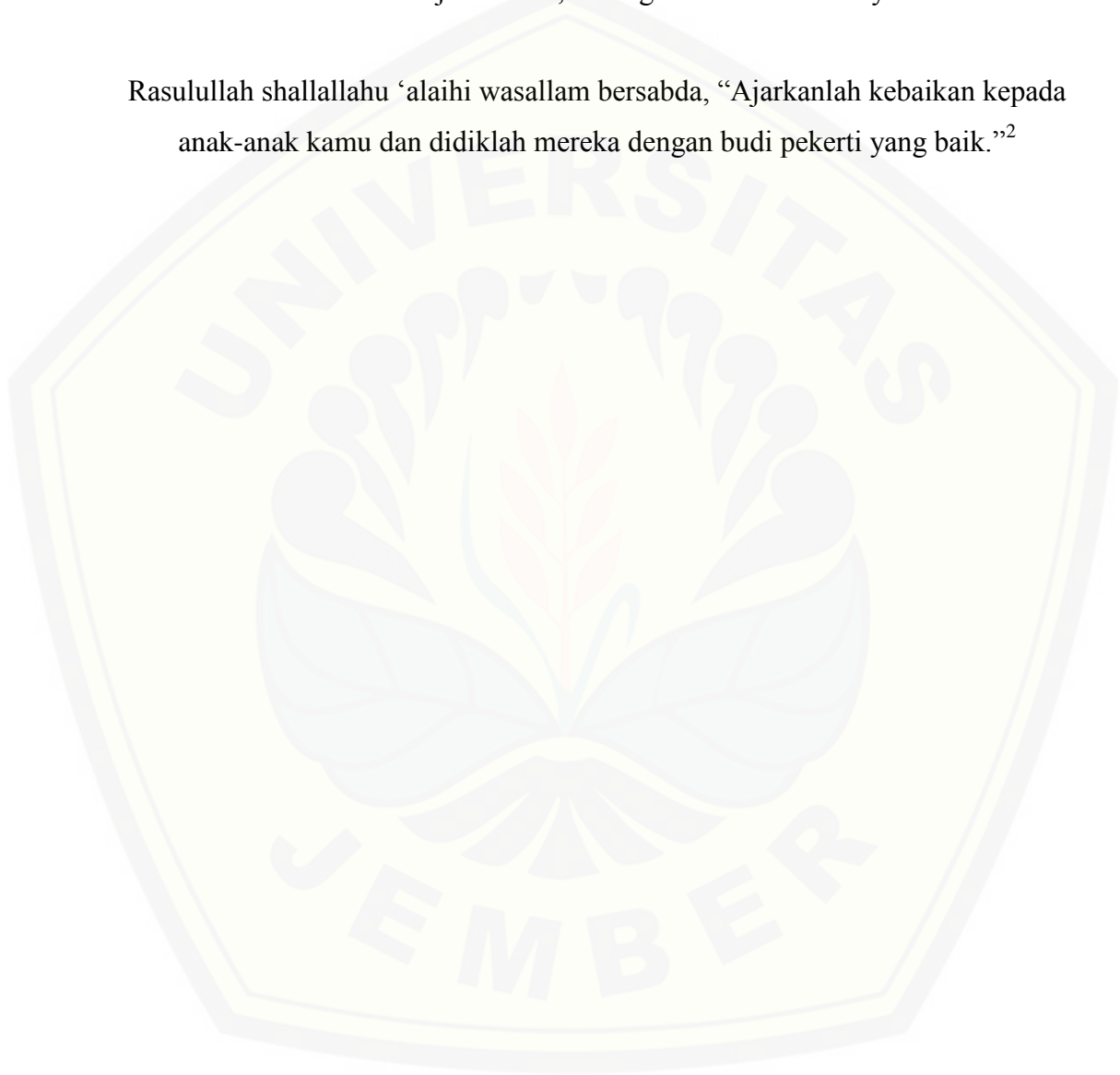
Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Sumiyati dan Ayahanda Abdus Sukkur yang doanya selalu menyertaiku;
2. Kakakku Nur Fadila, Misjono, dan Almarhum Roni, Keponakanku Firdaus dan Safira yang selalu menambah energi positif bagiku;
3. Guruku dari TK sampai SLTA serta Dosen-dosen Ilmu Kesejahteraan Sosial FISIP Universitas Jember;
4. Almamater Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember; dan
5. Seluruh anak Indonesia yang hidup dalam ketidakberdayaan.

## MOTTO

Dan berkatalah istri Fir'aun: “ (Ia) adalah penyejuk mata hati bagiku dan bagimu, janganlah kamu membunuhnya, Mudah-mudahan ia bermanfaat kepada kita atau kita ambil ia menjadi anak”, sedang mereka tiada menyadari.<sup>1</sup>

Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda, “Ajarkanlah kebaikan kepada anak-anak kamu dan didiklah mereka dengan budi pekerti yang baik.”<sup>2</sup>



---

<sup>1</sup> Al Qur'an Surah Al-Qashash (28) Ayat 9

<sup>2</sup> HR. Abdur Razzaq Sa'id bin Mansur dalam Djamarah, *Pola Asuh Orang Tua dan Komunikasi dalam Keluarga*, Jakarta:Rineka Cipta, 2014, hlm. 47

**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

nama : Siti Fatmawati

NIM : 130910301052

jurusan : Ilmu Kesejahteraan Sosial

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Berbasis Lembaga Asuhan Pada UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Juli 2017

Yang menyatakan,

Siti Fatmawati

NIM. 130910301052

**SKRIPSI**

**EVALUASI PELAKSANAAN PEMBERIAN PELAYANAN BERBASIS  
LEMBAGA ASUHAN PADA UPT PERLINDUNGAN DAN PELAYANAN  
SOSIAL ASUHAN ANAK (UPT PPSAA) SITUBONDO**

Oleh

Siti Fatmawati

NIM 130910301052

Pembimbing Utama

Kris Hendrijanto, S.Sos., M.Si

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Evaluasi Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Berbasis Lembaga Asuhan Pada UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : 13 Juli 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

**Tim Penguji:**

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Pairan, M.Si  
NIP. 196411121992011001

Kris Hendrijanto, S.Sos, M.Si  
NIP. 197001031998021001

Anggota I,

Anggota II,

Budhy Santoso, S.Sos, M.Si  
NIP. 197012131997021001

Akhmad Munif Mubarak, S.Sos, M.Si  
NRP. 760014660

Mengesahkan  
Dekan,

Dr. Ardiyanto, M.Si  
NIP. 195808101987021002

## RINGKASAN

**Evaluasi Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Berbasis Lembaga Asuhan pada UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo**, Siti Fatmawati, 130910301052, 110 halaman, Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Latar belakang, anak sebagai generasi penerus bangsa harus diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk tumbuh dan berkembang dengan baik. Namun kondisi orang tua atau keluarga anak menyebabkan maraknya masalah kesejahteraan anak seperti keterlantaran. UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo (UPT PPSAA Situbondo) merupakan wujud kepedulian pemerintah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur terhadap masalah keterlantaran anak. UPT PPSAA Situbondo memberikan pelayanan berbasis lembaga yang menyebabkan keterpisahan anak dari keluarganya. Hal ini karena anak yang menjadi klien UPT pada kenyataannya bukanlah anak yang memerlukan pengasuhan di lembaga. Kondisi ini akhirnya membuat anak menunjukkan perilaku negatif yang tidak seharusnya dilakukan oleh penerima manfaat dari lembaga pelayanan anak profesional.

Penelitian ini mengenai Evaluasi Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Berbasis Lembaga Asuhan pada UPT PPSAA Situbondo. Tujuan dalam penelitian ini yaitu mengevaluasi program pelayanan UPT PPSAA Situbondo dengan meninjau bagaimana pelaksanaan pelayanan berbasis lembaga asuhan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian evaluatif. Model evaluasi yang digunakan adalah Model Sistem Analisis yaitu mengevaluasi dengan berfokus pada salah satu jenis evaluasi diantaranya evaluasi aspek input dan proses. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan dengan pengumpulan data mentah, transkrip data, pembuatan koding dan kategorisasi data, penyimpulan sementara, triangulasi dan penyimpulan akhir. Metode keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber dan teknik.



Hasil evaluasi dan analisa yang didapat bahwa UPT PPSAA Situbondo masih menjadikan pemenuhan kebutuhan dasar anak sebagai fokus utama pelayanan melalui kegiatan pengasramaan, permakanaan, sandang, pendidikan dan kesehatan. Namun kegiatan tersebut juga belum sepenuhnya efektif dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Disamping itu anak asuh masih mengalami masalah dalam konteks sosioemosional akibat kurang perhatian dan kasih sayang. Pelayanan pengasuhan yang dilakukan UPT belum memperhatikan prinsip dasar pengasuhan. Oleh karena itu dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas program pelayanan, maka direkomendasikan pembenahan kebijakan, program, dan kegiatan di lapangan.

**Kata Kunci:** UPT PPSAA Situbondo, Pelaksanaan Pelayanan dan Klien

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah subhanahu wata'ala, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Evaluasi Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Berbasis Lembaga Asuhan pada UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak akan bisa terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Kris Hendrijanto, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan atas nama Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial
3. Bapak Kris Hendrijanto, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan juga pengalaman yang sangat berharga. Sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Seluruh Staf Akademik dan Kemahasiswaan, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya dalam membantu kelancaran administrasi penulis.
6. Bapak Anang Dwi Priambodo, SE. MM selaku Kepala UPT yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di UPT PPSAA Situbondo.
7. Ibu Ratih yang sudah banyak membantu penulis dalam mendapatkan data penelitian dan memberikan masukan untuk penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Pegawai dan adik-adik di UPT PPSAA Situbondo yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan selama masa penelitian.

9. Kedua orang tuaku Ibunda Sumiyati yang tidak pernah berhenti berdoa dan menjadi tempat berkeluh kesah bagi penulis sepanjang masa, memberikan nasihat tentang keikhlasan, kesabaran dan selalu mengingatkan penulis untuk tidak pernah lupa beribadah. Ayahanda Abdus Sukkur yang selalu mendukung keputusan penulis dalam segala hal dan yang selalu gigih mencari nafkah untuk menjamin kehidupan kami sekeluarga.
10. Guru-guru dari TK sampai SLTA yang telah membagikan ilmu dan pengalaman serta menularkan semangat pada penulis. Terimakasih atas ketulusannya, semoga menjadi penolong di kehidupan selanjutnya.
11. Sahabat-sahabatku dari TK sampai SLTA. Sahabat sejak mahasiswa baru sampai saat ini, Iva dan Jafia. Terimakasih sudah menjadi bagian hidup penulis dan memberikan pengalaman, masukan serta semangat.
12. Teman-teman Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Angkatan 2013, terimakasih telah berproses bersama.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat menambah wawasan dan manfaat bagi khalayak umum.

Jember, Juli 2017

Penulis

**DAFTAR ISI**

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                  | ii      |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....                            | iii     |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....                                  | iv      |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....                             | v       |
| <b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....                           | vi      |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                             | vii     |
| <b>RINGKASAN</b> .....                                      | viii    |
| <b>PRAKATA</b> .....  | x       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                     | xii     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                   | xiv     |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                  | xv      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                | xvi     |
| <b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....                             | 1       |
| <b>1.1 Latar Belakang</b> .....                             | 1       |
| <b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....                            | 4       |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....                          | 5       |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....                         | 5       |
| <b>1.5 Fokus Penelitian</b> .....                           | 5       |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                        | 7       |
| <b>2.1 Pengasuhan Alternatif untuk Anak</b> .....           | 10      |
| 2.1.1 Konsep Perlindungan Anak .....                        | 10      |
| 2.1.2 Konsep Pelayanan Sosial .....                         | 11      |
| 2.1.3 Konsep Dasar Pengasuhan Anak .....                    | 13      |
| 2.1.4 Lembaga Asuhan sebagai Alternatif Pengasuhan Anak ... | 14      |
| 2.1.5 Standar Pengasuh Anak .....                           | 17      |
| <b>2.7 Penelitian Terdahulu</b> .....                       | 18      |
| <b>2.8 Kerangka Berpikir</b> .....                          | 20      |
| <b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....                       | 23      |

|  |     |
|--|-----|
| <b>3.1 Pendekatan Penelitian</b> .....                   | 23  |
| <b>3.2 Jenis Penelitian</b> .....                        | 23  |
| <b>3.3 Model Evaluasi</b> .....                          | 24  |
| <b>3.4 Penentuan Lokasi Penelitian</b> .....             | 26  |
| <b>3.5 Teknik Penentuan Informan</b> .....               | 27  |
| <b>3.6 Teknik Pengumpulan Data</b> .....                 | 36  |
| 3.6.1 Observasi .....                                    | 36  |
| 3.6.2 Wawancara.....                                     | 37  |
| 3.6.3 Studi Dokumentasi.....                             | 38  |
| <b>3.7 Teknik Analisis Data</b> .....                    | 39  |
| <b>3.8 Teknik Keabsahan Data</b> .....                   | 43  |
| <b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....                 | 46  |
| <b>4.1 Hasil Penelitian</b> .....                        | 46  |
| 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....               | 46  |
| 4.1.2 Daya Dukung Program .....                          | 51  |
| 4.1.3 Perilaku Klien di UPT PPSAA .....                  | 72  |
| 4.1.4 Tanggapan Klien Terhadap Pelaksanaan Program ..... | 73  |
| 4.1.5 Perasaan Klien Selama Berada di UPT PPSAA .....    | 75  |
| <b>4.2 Pembahasan</b> .....                              | 77  |
| 4.2.1 Pelayanan Kebutuhan Dasar .....                    | 77  |
| 4.2.2 Pelayanan Kebutuhan Penunjang .....                | 93  |
| 4.2.3 Pengasuhan .....                                   | 102 |
| <b>BAB 5. PENUTUP</b> .....                              | 106 |
| <b>5.1 Kesimpulan</b> .....                              | 106 |
| <b>5.2 Saran</b> .....                                   | 110 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                    |     |

**DAFTAR TABEL**

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 3.1 Penentuan Informan dengan <i>Theoretical Sampling</i> .....           | 28      |
| Tabel 3.2 Profil Informan Pokok .....   | 30      |
| Tabel 3.3 Profil Informan Tambahan .....  | 34      |
| Tabel 4.1 Luas Tanah dan Bangunan UPT PPSAA Situbondo .....                     | 44      |
| Tabel 4.2 Anak Asuh UPT PPSAA Situbondo Berdasarkan Daerah<br>Asal .....        | 45      |
| Tabel 4.3 Anak Asuh UPT PPSAA Situbondo Berdasarkan Usia.....                   | 46      |
| Tabel 4.4 Anak Asuh UPT PPSAA Situbondo Berdasarkan Tingkat<br>Pendidikan ..... | 47      |
| Tabel 4.5 Anak Asuh UPT PPSAA Situbondo Berdasarkan Jenis<br>Kelamin .....      | 47      |

**DAFTAR GAMBAR**

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian.....                               | 22      |
| Gambar 3.1 Alur Tahapan Analisis Data .....                         | 39      |
| Gambar 4.1 Teras Depan Kamar Putera .....                           | 55      |
| Gambar 4.2 Kamar Puteri Berisi Dua Klien .....                      | 56      |
| Gambar 4.3 Tempat Klien untuk Bersantai di Teras Kamar Puteri ..... | 56      |
| Gambar 4.4 Kondisi Ruang Belajar Anak Asuh .....                    | 57      |
| Gambar 4.5 Kondisi Rak Buku di Ruang Belajar untuk Klien .....      | 57      |
| Gambar 4.6 Gedung Aula .....  | 58      |
| Gambar 4.7 Mushollah.....   | 59      |
| Gambar 4.8 Ruang Makan Klien .....                                  | 60      |
| Gambar 4.9 Lapangan Olahraga untuk Klien .....                      | 61      |
| Gambar 4.10 Kamar Mandi Puteri .....                                | 62      |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara Evaluasi Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Berbasis Lembaga Asuhan Pada UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo
- Lampiran 2. Transkrip Wawancara
- Lampiran 3. Koding dan Kategorisasi Hasil Wawancara
- Lampiran 4. Foto Hasil Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5. Profil UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo
- Lampiran 6. SOP Pelayanan Sosial Bagi Anak di UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo
- Lampiran 7. Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- Lampiran 8. Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Bangkesbangpol Kabupaten Situbondo
- Lampiran 9. Surat Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Penelitian dari UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo



## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Anak merupakan aset bangsa yang secara alamiah anak akan tumbuh menjadi besar dan dewasa. Anak merupakan generasi penerus perjuangan bangsa yang akan menerima estafet kepemimpinan kelak di kemudian hari. Sebagai penerus bangsa, anak memiliki posisi strategis dalam menjamin kelangsungan hidup bangsa. Anak yang dapat berkembang secara wajar dapat memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat. Sebaliknya, ketika anak tidak dapat tumbuh dan berkembang sebagaimana mestinya akan menyebabkan keresahan di dalam masyarakat. Sejalan dengan hal ini, sudah seharusnya anak diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk tumbuh dan berkembang secara wajar dan optimal. Orang tua, keluarga dan kerabat adalah lingkungan terdekat anak yang memiliki tanggung jawab utama dalam proses tumbuh kembang anak. Namun persoalannya, tidak semua orang tua mampu memberikan pengasuhan dan perlindungan bagi anak-anaknya.

Masalah meninggalnya orang tua, perceraian atau keterbatasan kemampuan finansial keluarga menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak anak. Rendahnya pendidikan orang tua yang membuat rendahnya pengetahuan pemenuhan dan perlindungan hak anak, kesibukan orang tua dalam mencari nafkah dan lemahnya kesadaran hukum orang tua maupun masyarakat juga dapat menjadi pemicu anak tidak dapat hidup secara layak (Astuti dan Suhendi, 2012). Hal inilah yang kemudian menyebabkan masalah kesejahteraan anak seperti keterlantaran.

Data anak terlantar di Indonesia usia 6 sampai 18 tahun yang dicatat Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial RI pada tahun 2012 sebanyak 1,7 juta jiwa. Berdasarkan Rekapitulasi Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Per Provinsi tahun 2012 Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial RI mencatat Provinsi Papua menduduki posisi pertama dengan jumlah anak terlantar terbanyak yaitu 293.359 jiwa,

kemudian di posisi kedua Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu 201.699 jiwa dan Jawa Timur masuk di urutan ketiga jumlah anak terlantar sebanyak 183.075 jiwa.

Pemerintah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sebagai wujud kepedulian terhadap masalah keterlantaran anak menyediakan pelayanan kesejahteraan anak melalui Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak yang salah satunya ada di Situbondo. UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo (selanjutnya disebut UPT PPSAA Situbondo) merupakan lembaga pelayanan profesional dan menjadi pilihan untuk memberikan pelayanan kesejahteraan anak jika orang tua tidak mampu mengasuh anaknya secara wajar di dalam masyarakat. Untuk itu UPT PPSAA Situbondo memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap anak agar mereka dapat tumbuh dan berkembang secara maksimal sesuai dengan tahapan perkembangannya serta keluar dari masalah keterlantaran yang dialaminya.

Program penanganan anak terlantar yang dilakukan UPT PPSAA Situbondo menggunakan sistem berbasis lembaga asuhan yaitu bahwa anak asuh yang menjadi klien harus tinggal di lembaga selama masa pelayanan. Padahal menurut Standar Nasional Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak, lembaga asuhan seharusnya menjadi alternatif terakhir pengasuhan untuk anak, jika pengasuhan berbasis keluarga benar-benar tidak bisa dilakukan. Namun UPT justru secara aktif melakukan rekrutmen terhadap anak dari keluarga miskin setiap tahunnya. Lembaga kesejahteraan sosial anak baik milik swasta maupun pemerintah seharusnya bertindak sebagai pihak yang menerima rujukan untuk anak yang membutuhkan pengasuhan alternatif bukan malah melakukan rekrutmen anak seperti yang dilakukan UPT PPSAA Situbondo (Standar Nasional Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Asuhan Anak).

Perekrutan anak asuh yang dilakukan oleh UPT membuat anak-anak yang tidak sesuai dengan target sasaran pelayanan masuk ke dalam program. Berdasarkan observasi awal ditemukan bahwa anak yang menjadi klien UPT PPSAA Situbondo pada kenyataannya bukanlah anak yang benar-benar terlantar secara fisik karena masih memiliki keluarga. Anak sengaja dikirim ke lembaga agar dapat meneruskan pendidikannya sehingga keluarga tidak lagi memiliki

kewajiban menyekolahkan anak ataupun memenuhi kebutuhan-kebutuhan anak yang lain. Orang tua atau keluarga bisa jadi tidak memahami fungsi UPT yang sesungguhnya sehingga meskipun kondisi keluarga sebenarnya masih mampu untuk mengasuh dan memberikan hak-hak anak namun mereka tetap mengirim anak ke lembaga. Di sisi lain dalam hal ini juga bisa disebabkan tidak selektifnya UPT dalam melakukan penerimaan anak asuh. Kondisi ini akhirnya mempengaruhi perilaku orang tua anak lainnya untuk mengirim juga anak-anak mereka ke UPT dan menjadi pemahaman yang salah di dalam masyarakat.

UPT PPSAA Situbondo yang mengambil alih pengasuhan anak dari orang tuanya sudah seharusnya berperan sebagai pengganti orang tua selama anak berada di lembaga. Peran sebagai orang tua ini meliputi keseluruhan aspek kebutuhan perkembangan anak termasuk perhatian, kasih sayang dan dukungan mental bagi mereka dengan memperhatikan tumbuh kembangnya. Oleh karena itu UPT dituntut untuk mampu memberikan pelayanan dan pengasuhan terbaik agar kebutuhan anak baik fisik, psikologis, mental maupun sosial bisa terpenuhi, anak memiliki potensi diri, sadar akan peran dan fungsinya serta menjadi anak yang mandiri. Namun yang terjadi justru klien di UPT PPSAA Situbondo ditemukan sering menunjukkan perilaku negatif seperti membolos, merokok dan mencuri. Klien sering menyusup keluar dari asrama dengan meloncat dari pagar dinding di belakang asrama dan pulang ke asrama diatas jam malam. Bahkan yang terjadi baru-baru ini, klien harus dikeluarkan dari lembaga karena kebiasaan membolosnya dan berani mencuri di lingkungan asrama.

UPT PPSAA Situbondo didirikan untuk memberikan pelayanan pada anak yang hak-haknya tidak dipenuhi oleh keluarganya dikarenakan orang tua meninggal, bercerai, miskin dan anak yang mendapatkan kekerasan fisik maupun psikis sehingga menyebabkan anak terlantar. Sehingga proses pelayanan dirancang sesuai kebutuhan anak terlantar tersebut yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) program. Standar tersebut digunakan oleh UPT dalam melaksanakan pelayanan agar sesuai dengan tujuan awal program. Pada kenyataannya terjadi ketidaksesuaian sasaran garapan program seperti yang terjadi di UPT PPSAA Situbondo maka hal ini akan mempengaruhi proses berjalannya

pelaksanaan pelayanan dan hasil yang akan diperoleh nantinya. UPT PPSAA Situbondo bisa saja melaksanakan sesuai dengan standar yang ada, namun apabila sasaran garapan tidak sesuai dengan standar pelayanan maka hasil yang diharapkan tidak akan berhasil. Di sisi lain bisa jadi meskipun standar pelayanan tidak diperuntukkan bagi anak diluar sasaran program, namun pelaksanaan didukung oleh sumber daya yang maksimal maka hasil yang diharapkan bisa tercapai.

Kondisi inilah yang kemudian membuat peneliti tertarik untuk melakukan sebuah evaluasi mengenai pelayanan yang dilakukan UPT tersebut. Penelitian ini dalam bidang pekerjaan sosial dilakukan untuk meningkatkan kinerja lembaga sosial dalam pelayanannya agar berjalan secara efektif (Huda, 2009:16). UPT PPSAA Situbondo adalah salah satu lembaga sosial yang menjadi piranti untuk mencapai tujuan-tujuan disiplin ilmu kesejahteraan sosial di bidang anak. Oleh karena itu judul dari penelitian ini adalah **Evaluasi Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Berbasis Lembaga Asuhan Pada UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Tiap kerja meneliti harus mempunyai masalah penelitian untuk dipecahkan (Nazir, 1988). Pemecahan masalah yang dirumuskan dalam penelitian, sangat berguna untuk membersihkan kebingungan kita akan sesuatu hal. Karenanya, peneliti harus dapat memilih suatu masalah bagi penelitiannya dan merumuskannya untuk memperoleh jawaban terhadap masalah tersebut.

Pelayanan sosial berbasis lembaga asuhan bagi anak asuh yang diberikan oleh UPT PPSAA Situbondo merupakan suatu upaya untuk memenuhi hak dan kebutuhan anak terhadap perlindungan dari keterlantaran. Dengan adanya UPT PPSAA ini, diharapkan anak akan tetap mampu tumbuh kembang dengan baik dan mendapatkan hak-haknya sebagaimana anak yang diasuh oleh orang tuanya. Oleh karena itu proses pelayanan dirancang sesuai dengan sasaran dan tujuan pelayanan. Namun pada kenyataannya, UPT tidak hanya menampung anak yang benar-benar memerlukan pelayanan, melainkan juga anak-anak yang tidak sesuai

dengan sasaran program. Hal ini membuat pelayanan yang dilakukan UPT terhadap anak asuhnya tidak berjalan efektif dan berpengaruh pada hasil pelayanan. Ditemukannya anak yang berperilaku negatif adalah salah satu hasil pelayanan yang tidak efektif tersebut. Oleh karena ini diperlukan sebuah upaya evaluasi terhadap pelaksanaan program agar nantinya dapat dilakukan perbaikan pelayanan apabila memang ditemukan kesalahan dalam proses pelaksanaan program ini. Sehingga rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini fokus pada pertanyaan tentang: Bagaimana pelaksanaan pemberian pelayanan berbasis lembaga asuhan di UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi program pelayanan UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo dengan meninjau bagaimana proses pelaksanaan pelayanan berbasis lembaga asuhan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran mengenai proses pelaksanaan program pelayanan UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo;
2. Dapat menilai pelaksanaan layanan dengan tujuan yang semula ditetapkan lembaga dan pihak terkait (pemerintah); dan
3. Sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan sosial terhadap anak.

### **1.5 Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (2004), ada dua maksud tertentu yang peneliti ingin mencapainya dalam menetapkan fokus. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi. Kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria-kriteria inklusi-eksklusi atau memasukkan dan mengeluarkan suatu informasi

yang baru diperoleh di lapangan. Jadi, dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan mana yang tidak perlu dijamah ataupun mana yang akan dibuang (Moleong, 2004).

Studi ini bermaksud menelaah bagaimana pelayanan terhadap anak dilaksanakan dan membandingkannya antara pelaksanaan, Standar Operasional Prosedur (SOP) lembaga dan standar nasional yang ditetapkan. Evaluasi yang dilakukan adalah pada tahap pelaksanaan pemberian pelayanan terhadap anak asuh: layanan dari program, pelaksanaan pelayanan, aktivitas apa saja yang dilakukan, sumber-sumber yang digunakan, pelaksanaan program dibandingkan dengan yang diharapkan dalam rencana dan kinerja pelaksanaan program. Namun demikian, tahap promosi dan orientasi, tahap penerimaan, tahap monitoring, evaluasi dan terminasi tidak dibahas dikarenakan adanya keterbatasan waktu penelitian dan waktu studi.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Anak diinvestasikan oleh negara sebagai generasi penerus kepemimpinan ketika dirinya sudah dewasa. Anak yang memiliki proses panjang untuk tumbuh dewasa tentunya mempunyai harapan dan cita-cita mendapatkan kehidupan yang baik dan layak di masa depan. Sudah seharusnya anak diberikan kesempatan seluas-luasnya untuk tumbuh dan berkembang secara optimal. Dalam perkembangannya ini anak sebagai manusia juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

Konvensi Hak Anak (KHA) pasal 1 menyebutkan bahwa “anak secara umum sebagai manusia yang umurnya belum mencapai 18 tahun, namun diberikan juga pengakuan terhadap batasan umur yang berbeda yang mungkin diterapkan dalam perundangan nasional”. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 35 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Pasal 1 angka 1 yang berbunyi, “Anak adalah seseorang yang belum berusia 18 (delapan belas) tahun, termasuk yang masih dalam kandungan.” Oleh karena pada usianya anak belum mampu memenuhi kebutuhannya sendiri maka memerlukan bantuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan tersebut.

Pada proses tumbuh kembangnya, anak memiliki kebutuhan untuk mendapatkan makanan dan minuman yang bergizi, tempat tinggal yang nyaman, pendidikan yang layak, pakaian, sanitasi, perawatan kesehatan, perhatian dan kasih sayang, waktu untuk bermain bersama teman dan sebagainya. Untuk itu perlu dilakukan upaya perlindungan untuk mewujudkan kesejahteraan anak dengan memberikan jaminan terhadap pemenuhan hak-haknya guna mendapat perlindungan dari kekerasan dan eksploitasi. Orang tua dan keluarga anak merupakan tempat pertama dan utama bagi anak untuk memperoleh hak-haknya. Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 4 tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak, orang tua yang pertama-tama bertanggung jawab atas terwujudnya kesejahteraan anak baik secara rohani, jasmani maupun sosial. Namun pada kenyataannya, tidak semua keluarga mampu memenuhi kebutuhan

dan hak-hak anak secara wajar sehingga mengganggu proses tumbuh kembang anak. Ketidakberdayaan keluarga dalam memenuhi kebutuhan anak akhirnya menyebabkan masalah sosial pada anak salah satunya yaitu keterlantaran.

Anak terlantar menurut Friedlander dikutip oleh Sumarnonugroho (dalam Kurniawan, 2011) yaitu anak yang tidak mendapatkan asuhan secara maksimal dari orang tuanya sebab kondisi keluarganya baik ekonomi, sosial, kesehatan jasmani maupun psikisnya tidak layak sehingga anak tersebut membutuhkan adanya bantuan pelayanan dari sumber-sumber yang ada di masyarakat. Anak-anak terlantar memerlukan pengalihan hak asuh agar dapat dipenuhi haknya. Pengalihan asuhan ini biasa disebut pengasuhan alternatif. Pengasuhan alternatif bisa dilakukan melalui sistem orang tua asuh (*fostering*), wali (*guardianship*) atau pengangkatan anak dan pada pilihan terakhir adalah pengasuhan berbasis lembaga (*residential*).

Pemerintah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak salah satunya dilaksanakan di Situbondo (UPT PPSAA Situbondo) menyediakan pelayanan pemenuhan kebutuhan anak dengan mengambil alih pengasuhan anak dari keluarganya. Dalam melaksanakan programnya ini UPT PPSAA menerapkan sistem pelayanan berbasis lembaga. Menurut Suharto (dalam Rahakbauw (2016:39) *institutional based service* merupakan strategi pelayanan anak yang mengalami masalah dengan menempatkannya di lembaga/lembaga. Anak yang ada di UPT PPSAA Situbondo ditemukan sebagian besar berstatus masih memiliki orang tua, baik keduanya atau hanya satu. Hal ini dikarenakan bahwa penyebab utama anak masuk lembaga adalah alasan ekonomi keluarga. UPT seakan menjadi harapan bagi orang tua agar anak-anaknya bisa hidup, makan dan bersekolah tanpa memikirkan dampak tinggal di lembaga asuhan bagi anak.

Pembukaan Konvensi Hak-Hak Anak menyebutkan bahwa anak, untuk perkembangan kepribadiannya secara sepenuhnya dan serasi, harus tumbuh berkembang dalam lingkungan keluarganya dalam suasana kebahagiaan, cinta dan pengertian. Sedangkan pasal 14 UU Nomor 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak dengan tegas menyebutkan setiap anak berhak untuk diasuh oleh orang



tuanya sendiri, kecuali jika ada alasan dan/atau aturan hukum yang sah menunjukkan bahwa pemisahan itu adalah demi kepentingan terbaik bagi anak dan merupakan alternatif terakhir ketika dukungan pengasuhan berbasis keluarga benar-benar tidak bisa dilakukan. Namun pada prakteknya orang tua berbondong-bondong memasukkan anak ke UPT tanpa memperhatikan hak anak untuk diasuh dalam lingkungan keluarganya.

Lembaga asuhan menurut Teja (2014:10) masih menjadikan penyediaan fasilitas pendidikan dan jaminan gizi sebagai fokus utama dan cenderung mengabaikan konsep pengasuhan anak. Pengalihan asuhan yang tidak seharusnya dilakukan pada anak yang masih memiliki orang tua membuat mereka mengalami masalah yang sama yaitu dibuang dan diterlantarkan oleh orang tua yang seharusnya memberikan perlindungan dan pengasuhan. Menurut Teja (2014:11), secara psikologis dan sosial mereka cenderung ditolak, terstigma dan kemungkinan besar mengalami persoalan kejiwaan dan sosial di masa depan. Oleh karena itu lembaga asuhan seharusnya menjadikan konsep dan pola pengasuhan yang baik sebagai fokus utama.

Pemerintah telah merespon masalah kualitas pengasuhan oleh lembaga dengan dikeluarkannya kebijakan Standar Nasional Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak melalui Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 30 Tahun 2011. Standar ini secara sistematis mengatur konsep dan pola pengasuhan yang terbaik bagi kepentingan anak, termasuk bagi anak yang harus mendapatkan pengasuhan alternatif di lembaga asuhan. Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas, pelaksanaan perlindungan dan pelayanan bagi anak tidak dilakukan sesuai dengan kepentingan terbaik anak menurut Standar Nasional. Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur membuat kebijakan yang dilaksanakan melalui program di UPT PPSAA untuk mengambil alih pengasuhan anak dari orang tuanya dengan berdasar pada standar operasional program.

Adi (2012:182) menjelaskan bahwa intervensi komunitas pada level mikro pekerjaan sosial tidak dapat memaksakan pandangan pemerintah secara *top-down* kepada kelompok sasaran. Apabila hal ini dilakukan maka yang akan terjadi hanyalah tindakan penentangan karena peraturan yang bersifat memaksa

sedangkan tidak sesuai dengan kondisi lokal kelompok sasaran. Hal ini yang akhirnya terjadi di UPT PPSAA Situbondo. Program perlindungan dan pelayanan sosial pada anak yang tidak tepat mengakibatkan hasil juga tidak efektif seperti ditemukannya perilaku negatif anak asuh UPT yang suka membolos, merokok dan mencuri di lingkungan asrama maupun di lingkungan masyarakat.

Pentingnya perubahan kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan pengasuhan alternatif anak di lembaga asuhan perlu dilakukan untuk pelaksanaan perlindungan dan pelayanan sosial yang lebih baik. Lingkungan terbaik bagi anak untuk tumbuh telah diakui adalah keluarga (Teja, 2014:11). Oleh karena itu, pendekatan alternatif yang perlu dikembangkan untuk melindungi hak anak adalah dengan tidak serta merta dimasukkan ke lembaga asuhan, tetapi mengembalikannya kepada orang tua (jika masih memiliki orang tua) atau keluarga yang lain. Karena kebanyakan dari anak terlantar dikarenakan kondisi ekonomi keluarga, maka yang dibutuhkan adalah program penguatan keluarga untuk membantu meningkatkan perekonomian keluarga. Apabila dukungan terhadap keluarga asal tidak membuat perubahan pada masalah keterlantaran anak, maka yang dilakukan selanjutnya adalah pencarian alternatif keluarga pengganti melalui orang tua asuh, wali atau pengangkatan anak. Sementara itu pengasuhan berbasis lembaga dipilih menjadi alternatif terakhir dan bersifat sementara. Bukan malah meningkatkan jumlah lembaga panti asuhan.

## **2.1 Pengasuhan Alternatif untuk Anak**

### **2.1.1 Konsep Perlindungan Anak**

Menurut Dan O'Donnell (2006:3), istilah perlindungan anak berarti perlindungan dari kekerasan, pelecehan dan eksploitasi. Artinya perlindungan anak ditujukan bagi penghormatan, perlindungan, dan pemajuan hak setiap anak untuk tidak menjadi korban dari situasi yang merugikan (membahayakan) dirinya. Hak atas perlindungan melengkapi hak yang lain-lain seperti memastikan anak-anak menerima apa yang mereka butuhkan untuk bertahan hidup, bertumbuh dan berkembang.

Sedangkan menurut UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak mendefinisikan perlindungan anak sebagai segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.

### 2.1.2 Konsep Pelayanan Sosial

Sebagai bentuk dari kepedulian pemerintah terhadap perlindungan pemenuhan hak anak, pemerintah pusat maupun daerah telah menyediakan lembaga yang khusus memberikan pelayanan sosial kepada anak. Menurut Lovelock, Christopher H (dalam Kurniawan, dkk, 2015:106) service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak berwujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Romanyshyn (dalam Kurniawan dkk, 2015:106) menyatakan bahwa pelayanan sosial bukan hanya sebagai usaha memulihkan, memelihara dan meningkatkan kemampuan berfungsi sosial individu dan keluarga, melainkan juga sebagai usaha untuk menjamin berfungsinya kolektifitas seperti kelompok-kelompok sosial, organisasi serta masyarakat. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pelayanan-pelayanan sosial meliputi kegiatan-kegiatan atau intervensi-intervensi kasus yang dilaksanakan secara individualisasi langsung dan terorganisir, yang bertujuan membantu individu atau kelompok dan lingkungan sosial untuk mendorong kepada terjadinya proses keberfungsian sosialnya. Disebut pelayanan dalam arti bahwa program ini memberikan jasa kepada orang-orang dan membantu mewujudkan tujuan-tujuan mereka, bukan untuk kepentingan atau kepentingan sendiri.

Definisi pelayanan sosial lain disampaikan oleh Adi (2005:114) yang menjelaskan bahwa pelayanan sosial merupakan suatu bentuk usaha kesejahteraan sosial yang dilakukan oleh lembaga atau organisasi sosial yang berupaya untuk

menghilangkan hambatan komunikasi antara klien dan lembaga melalui upaya penjangkauan. Beberapa tujuan dari pelayanan sosial yang dikemukakan oleh Soetarso (1980:33) yaitu:

- a. melindungi atau memulihkan
- b. membantu individu untuk mengatasi masalah-masalah yang diakibatkan oleh faktor-faktor yang berasal dari luar dirinya maupun dari dalam dirinya.
- c. meningkatkan proses perkembangan yaitu membantu individu atau kelompok untuk mengembangkan atau memanfaatkan potensi-potensi yang ada di dalam dirinya.
- d. mengembangkan kemampuan orang untuk memahami, menjangkau dan mengusahakan pelayanan yang dibutuhkan.

Secara garis besar Muhidin (dalam Kurniawan dkk, 2015:107) menyebutkan pengertian pelayanan sosial terbagi menjadi dua bagian yaitu, pengertian dalam arti luas dan pengertian dalam arti sempit; (1) Pelayanan sosial dalam arti luas yaitu pelayanan sosial yang mencakup fungsi pengembangan termasuk dalam bidang kesehatan, pendidikan, perumahan, tenaga kerja dan sebagainya. (2) Pelayanan sosial dalam arti sempit disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial yang mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan-golongan yang tidak beruntung, seperti pelayanan sosial bagi anak terlantar, keluarga miskin, orang cacat, tuna susila dan sebagainya.

Pelayanan sosial untuk memberi pertolongan dan perlindungan terhadap anak terlantar diwujudkan melalui lembaga pelayanan sosial anak. Anak terlantar yang tidak hanya mereka yang kehilangan orang tua tetapi juga anak yang berasal dari keluarga tidak mampu secara finansial, anak di luar nikah dan tidak dikehendaki, korban kekerasan dan eksploitasi atau juga anak terlantar dikarenakan kesenjangan sosial ekonomi keluarga. Pelayanan Sosial Asuhan Anak meliputi pelayanan berbasis keluarga dan pelayanan berbasis lembaga asuhan. Pelayanan berbasis keluarga dewasa ini banyak dibicarakan dan dijadikan sebagai sistem pelayanan utama bagi anak. Pelayanan ini didasarkan pada prinsip bahwa setiap anak berhak untuk diasuh oleh orang tuanya sendiri. Namun,

pelayanan berbasis lembaga asuhan tidak berarti selalu buruk bahkan juga dibutuhkan dalam pemberian pelayanan sosial terbaik bagi anak. UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo menerapkan pelayanan berbasis lembaga asuhan.

### 2.1.3 Konsep Dasar Pengasuhan Anak

Hoghughi (dalam <http://eprints.ung.ac.id/6613/3/2012-1-86207-153408098-bab2-03092012025718.pdf> diakses pada 19 Oktober 2016) menyebutkan bahwa pengasuhan mencakup beragam aktifitas yang bertujuan agar anak dapat berkembang secara optimal dan dapat bertahan hidup dengan baik. Prinsip pengasuhan menurut Hoghughi tidak menekankan pada siapa (pelaku) namun lebih menekankan pada aktifitas dari perkembangan dan pendidikan anak. Konsep dasar pengasuhan anak menitikberatkan pada kemampuan lingkungan untuk menjaga tumbuh kembang anak secara optimal melalui pendekatan asah, asih dan asuh (Setyawan, <http://www.kpai.go.id/artikel/potret-kesenjangan-perlindungan-anak-dari-regulasi-hingga-implementasi/>diakses tanggal 23 Agustus 2017). Anak membutuhkan stimulasi mental (asah) yang menjadi cikal bakal dalam proses belajar (pendidikan dan pelatihan), perkembangan psikososial, kecerdasan, keterampilan, kemandirian, kreativitas, moral, kepribadian dan produktivitas. Kebutuhan akan kasih sayang (asih) dari orang tua akan menciptakan ikatan yang erat (*bounding*) dan kepercayaan dasar (*basic trust*) antara anak dan orang tua. Kebutuhan fisik biomedis (asuh) meliputi pangan, gizi dan pemenuhan kebutuhan dasar.

Pengasuhan menurut Hoghuhi sendiri meliputi pengasuhan fisik, pengasuhan emosi dan pengasuhan sosial. Pengasuhan emosi mencakup pendampingan ketika anak mengalami kejadian-kejadian yang tidak menyenangkan seperti merasa terasing dari teman-temannya, takut, atau mengalami trauma. Pengasuhan emosi ini mencakup pengasuhan agar anak merasa dihargai sebagai seorang individu, mengetahui rasa dicintai, serta memperoleh kesempatan untuk menentukan pilihan dan untuk mengetahui resikonya. Pengasuhan emosi ini bertujuan agar anak mempunyai kemampuan

yang stabil dan konsisten dalam berinteraksi dengan lingkungannya, menciptakan rasa aman, serta menciptakan rasa optimistik atas hal-hal baru yang akan ditemui oleh anak. Sementara itu, pengasuhan sosial bertujuan agar anak tidak merasa terasing dari lingkungan sosialnya yang akan berpengaruh terhadap perkembangan anak pada masa-masa selanjutnya. Pengasuhan sosial ini menjadi sangat penting karena hubungan sosial yang dibangun dalam pengasuhan akan membentuk sudut pandang terhadap dirinya sendiri dan lingkungannya. Pengasuhan sosial yang baik berfokus pada memberikan bantuan kepada anak untuk dapat terintegrasi dengan baik di lingkungan rumah maupun sekolahnya dan membantu mengajarkan anak akan tanggung jawab sosial yang harus diembannya.

#### 2.1.4 Lembaga Asuhan Sebagai Alternatif Pengasuhan Anak

Anak yang pada usianya tidak dapat memenuhi haknya oleh dirinya sendiri haruslah dalam pengasuhan baik itu oleh orang tua langsung, keluarga/kerabat, wali ataupun lembaga yang memberikan layanan kepada anak. Dalam hal ini, Supanto (1990: 2) menjelaskan bahwa:

“Mengasuh anak bukan berarti hanya merawat atau mengawasi anak saja, melainkan lebih dari itu, yakni meliputi pendidikan, sopan santun, disiplin keberhasilan, membentuk latihan-latihan tanggung jawab, pengetahuan pergaulan dan sebagainya, yang bersumber pada pengetahuan kebudayaan yang dimiliki orang tuanya.”

Sistem pelayanan sosial kesejahteraan anak terdiri dari beberapa macam diantaranya yaitu pelayanan berbasis keluarga (*family based*) dan pelayanan berbasis lembaga asuhan. Pelayanan berbasis keluarga dimaksudkan bahwa anak mendapatkan pelayanan dari lembaga dengan tetap tinggal bersama orang tua atau keluarganya. Sedangkan pelayanan berbasis lembaga asuhan, anak ditempatkan di dalam panti atau lembaga sosial dalam batas waktu tertentu. Selama batas waktu tersebut lembaga memenuhi kebutuhan sosial dasar penerima manfaat dan memberikan bimbingan mental spiritual dan sosial.

Anak yang membutuhkan pengasuhan alternatif adalah anak yang berada pada situasi sebagai berikut:

- a. keluarga anak tidak memberikan pengasuhan yang memadai sekalipun dengan dukungan yang sesuai, mengabaikan atau melepaskan tanggung jawab terhadap anaknya.
- b. Anak yang tidak memiliki keluarga atau keberadaan keluarga atau kerabat tidak diketahui.
- c. Anak yang menjadi korban kekerasan, perlakuan salah, penelantaran atau eksploitasi sehingga demi keselamatan dan kesejahteraan diri mereka, pengasuhan dalam keluarga justru bertentangan dengan kepentingan terbaik anak.
- d. Anak yang terpisah dari keluarga karena bencana, baik konflik sosial maupun bencana alam.

Ketika anak diasuh oleh lembaga pelayanan sosial, anak yang menjadi klien lembaga akan tinggal di lembaga dalam batas waktu tertentu, biasanya sampai sang anak selesai pendidikan sampai SLTA atau pemutusan hubungan pelayanan dikarenakan kasus anak atau hal lain. Selain itu, anak yang tinggal di lembaga biasanya dibatasi untuk bertemu dengan orang tua atau keluarga. Anak diperbolehkan pulang ke keluarganya hanya ketika hari raya atau bahkan bila anak tidak menghendaki, anak akan tetap tinggal di lembaga. Hal ini pada akhirnya membuat relasi anak dengan keluarga menjadi renggang, kemungkinan lain adalah bahwa anak akan merasa kurang mendapat kasih sayang yang layak sehingga mengganggu terhadap perkembangan anak secara wajar. Untuk mencegah hal ini, maka UPT PPSAA harus melaksanakan pelayanan pengasuhan sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah dalam Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 35 Tahun 2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak yakni:

- a. Lembaga asuhan berperan sebagai orang tua pengganti sementara bagi anak-anak dan bertanggung jawab untuk memenuhi pemenuhan hak-hak mereka.
- b. Lembaga asuhan berperan menjaga martabat anak sebagai manusia, diperlakukan dan dihargai sebagai individu yang utuh, memiliki karakter yang unik serta menjamin anak terhindar dari segala bentuk diskriminasi.

- c. Lembaga asuhan berperan memberikan perlindungan bagi anak dari segala bentuk kekerasan dan hukuman fisik.
- d. Lembaga asuhan berperan memahami perkembangan anak, melalui pelibatan anak dalam berbagai kegiatan dengan tujuan untuk meningkatkan percaya diri dan membangun konsep diri yang baik, anak perlu berpartisipasi sesuai dengan tingkat kematangan usianya dan kegiatan lembaga harus dilakukan dengan pemahaman bahwa masa remaja adalah kunci bagi tahapan sosialisasi sehingga remaja perlu memperoleh ruang dan kesempatan yang fleksibel untuk bersosialisasi secara aman dan bertanggung jawab.
- e. Lembaga asuhan berperan memastikan bahwa setiap anak memiliki identitas legal yang jelas, termasuk akta kelahiran dan KTP dan lembaga dilarang mengganti identitas asal anak, termasuk nama, agama dan etnisitas.
- f. Lembaga asuhan berperan memfasilitasi relasi dan komunikasi anak dengan orang tua, keluarga dan kerabat. Memberikan waktu berkunjung bagi anak bertemu orang tua, keluarga dan kerabat. Membangun kedekatan anak dengan orang tua, keluarga, kerabat dan masyarakat. Hubungan persaudaraan yang baik antar anak di lembaga. Relasi individual yang baik dengan pengasuh.
- g. Lembaga asuhan berperan mendorong partisipasi anak, menghargai pendapat anak dan melibatkan anak dalam penyusunan dan pelaksanaan aturan untuk penegakan disiplin, memberikan masukan bagi pelayanan lembaga serta dalam perencanaan dan pengambilan keputusan pengasuhan termasuk berapa lama anak akan ditinggal dalam lembaga dan tujuan dari penempatan anak.
- h. Lembaga asuhan menjamin pemenuhan kebutuhan makan dan pakaian anak, dengan pola makan yang teratur, makanan yang terjaga baik diri kualitas gizi dan nutrisi dengan waktu yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan anak.



- i. Lembaga asuhan berperan memastikan pemenuhan hak dan akses anak terhadap pendidikan dan kesehatan.
- j. Lembaga asuhan berperan menjaga kerahasiaan pribadi anak, menjaga semua informasi tentang anak yang sifatnya rahasia dan mengatur sistem untuk memastikan kerahasiaan informasi tersebut serta menghargai privasi anak.
- k. Lembaga asuhan berperan menjaga anak dari pekerjaan terburuk untuk anak, termasuk mempekerjakan anak pada pekerjaan berbahaya, perbudakan, eksploitasi dan yang membahayakan kesehatan, keselamatan atau moral anak.
- l. Lembaga asuhan berperan memastikan bahwa mekanisme aturan disiplin dan sanksi sesuai dengan prinsip kepentingan terbaik bagi anak dan sanksi tidak bersifat merendahkan anak.

#### 2.1.5 Standar Pengasuh Anak

Pengasuh memiliki peranan penting dalam mewujudkan pengasuhan yang baik dan berkualitas pada program pelayanan anak, peran dan kualifikasi pengasuh diatur dalam Standar Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak adalah sebagai berikut;

- a. Bertanggung jawab terhadap setiap anak asuh dan melaksanakan tugas sebagai pengasuh serta tidak merangkap tugas lainnya untuk mengoptimalkan pengasuhan.
- b. Memiliki kompetensi dan pengalaman dalam pengasuhan anak serta kemauan untuk mengasuh yang dalam pelaksanaannya mendapatkan supervisi dari pekerja sosial atau Dinas Sosial
- c. Pengadaan pengasuh harus mempertimbangkan isu gender serta kebutuhan anak berdasarkan usia dan tahap perkembangan mereka.
- d. Pengasuh perlu memiliki pengetahuan tentang tahapan perkembangan anak, mengenali dan memahami tanda-tanda kekerasan dan solusinya, mendukung dan mendorong perilaku positif, berkomunikasi dan bekerja sama anak baik secara individual maupun kelompok, melakukan

- pengawasan dalam bentuk positif terhadap perilaku anak, menghargai setiap martabat anak serta menyediakan kebutuhan fisik anak.
- e. Pengasuh harus berpengalaman bekerja di bidang pelayanan anak, sehat jasmani dan rohani serta mampu bekerja mendukung lembaga asuhan.
  - f. Pekerja sosial profesional harus memiliki latar belakang pendidikan pekerjaan sosial dan memiliki kualifikasi untuk bekerja dalam bidang pelayanan anak.
  - g. Jika tidak ada pekerja sosial profesional, lembaga harus menyediakan tenaga kesejahteraan sosial yang telah mendapatkan pelatihan tentang sistem pengasuhan anak dan mendapat supervisi yang reguler dari pekerja sosial profesional atau dari lembaga sosial yang ditunjuk dari Dinas Sosial.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Tinjauan terhadap penelitian terdahulu berfungsi memberi landasan serta acuan kerangka berfikir untuk mengkaji masalah yang menjadi sasaran dari sebuah penelitian. Pentingnya mengkaji penelitian terdahulu adalah sebagai pembanding antara penelitian yang dilakukan. Sehingga dalam pengkajian ulang dapat diketahui kesamaan dan perbedaan yang ada. Selain itu, penelitian terdahulu juga dapat digunakan sebagai rujukan untuk mendukung temuan penelitian.

Kajian terhadap penelitian terdahulu diambil dari berbagai penelitian-penelitian yang berhubungan dengan evaluasi pelayanan sosial terhadap anak. Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dapat dijadikan rujukan berfikir secara teoritik bagi penelitian ini, meskipun memiliki perbedaan objek penelitian, dimensi ruang (lokasi), dimensi waktu dan pembahasannya. Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan evaluasi pelayanan sosial adalah penelitian Yogi Permana (2012) yaitu tentang evaluasi sumatif terhadap pemenuhan hak dasar anak jalanan dalam program kesejahteraan sosial anak jalanan (PKS-Anjal). Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan program kesejahteraan sosial anak jalanan yang dilakukan oleh Yayasan Uswatun Hasanah hanya memenuhi beberapa dimensi dari hak-hak dasar anak yaitu dimensi peningkatan potensi diri dan kreativitas anak dan aksesibilitas pelayanan sosial dasar. Pemberian distribusi

bantuan terhadap anak tidak sepenuhnya merata, sebagian besar anak belum terpenuhi pada indikator pemenuhan kebutuhan dasar dan dimensi penguatan tanggung jawab keluarga.

Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian oleh Yogi Permana tersebut adalah sama-sama meneliti tentang pemenuhan kebutuhan anak yang tidak dapat dipenuhi oleh orang tua atau keluarga dengan studi evaluatif. Perbedaannya yaitu bahwa objek penelitian Permana adalah Program Kesejahteraan Sosial Anak Jalanan yang berbasis masyarakat, Sedangkan penelitian ini dilakukan pada program pelayanan pada anak terlantar berbasis panti/lembaga. Penelitian Permana juga hanya terbatas pada pengukuran terpenuhi atau tidaknya kebutuhan anak sedangkan penelitian ini dilengkapi dengan proses dan kinerja dari kegiatan pelayanan pemenuhan kebutuhan anak serta sumber-sumber yang digunakan untuk mendukung terlaksananya program. Penelitian Permana berguna untuk meninjau kebutuhan dasar anak yang seharusnya dipenuhi.

Penelitian terdahulu dalam penelitian ini yang selanjutnya adalah penelitian oleh Mulia Astuti dan Ahmad Suhendi (2014) yaitu tentang Implementasi Kebijakan Kesejahteraan dan Perlindungan Anak yang sebenarnya merupakan tulisan dari hasil penelitian Evaluasi Program Kesejahteraan Sosial Anak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak anak yang mengalami masalah dalam konteks kesejahteraan yaitu belum terpenuhi kebutuhan dan pelayanan sosial dasarnya dan dalam konteks perlindungan masih banyak anak yang memerlukan perlindungan khusus yang belum terlindungi. Dalam implementasi kebijakan, lembaga pelayanan masih mengalami berbagai hambatan seperti komunikasi/koordinasi dan sumber daya (manusia dan dana).

Persamaan penelitian Astuti dan Suhendi dengan penelitian ini adalah sama-sama menelaah tentang pelayanan kesejahteraan sosial yang dilakukan berbasis panti/lembaga. Kemudian perbedaannya adalah bahwa penelitian ini dilakukan pada kebijakan pemerintah daerah yang dilaksanakan melalui program oleh unit pelaksana teknis. Sedangkan penelitian Astuti dan Suhendi dilakukan pada Program Kesejahteraan Sosial Anak dari pemerintah pusat dan tidak

dilakukan pada satu lembaga tertentu melainkan pada provinsi pilihan yaitu Provinsi Aceh, DKI Kota Jakarta dan DI Yogyakarta. Penelitian Astuti dan Suhendi berguna untuk memberikan pandangan mengenai hasil penelitian yang akan menjadi bahasan penelitian.

Penelitian terakhir yang menjadi rujukan adalah penelitian oleh Pipit Febrianti (2014) yang berjudul Pelayanan kesejahteraan sosial terhadap anak terlantar di Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Putra Utama 03 Tebet Jakarta Selatan. Penelitian ini menggambarkan secara rinci tahapan pelayanan dan juga jenis pelayanan sosial yang dilakukan oleh lembaga. Hasil penelitian menunjukkan tahapan pelayanan yang diberikan PSAA Putra Utama 03 dari tahapan *engagement, assessment, planning, implementation, evaluation, termination, follow up*. Kemudian bentuk kegiatan pelayanan yaitu pengasramaan, kebutuhan pangan, konseling, kesehatan, keterampilan, pendidikan, keagamaan, rekreasi dan hiburan, transportasi, tabungan dan bimbingan lanjut.

Persamaan penelitian Febrianti dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga dengan sistem panti/lembaga asuhan. Sedangkan perbedaannya adalah bahwa penelitian Febrianti hanya sebatas menganalisis tentang tahapan pelayanan dan bentuk-pentuk pelayanan itu sendiri tanpa memberikan penilaian terhadap kualitas dan kinerja pelayanan tersebut seperti yang dilakukan pada penelitian ini. Penelitian Febrianti berguna untuk menambah wawasan peneliti mengenai kegiatan pelayanan berbasis panti/lembaga yang biasa dilakukan.

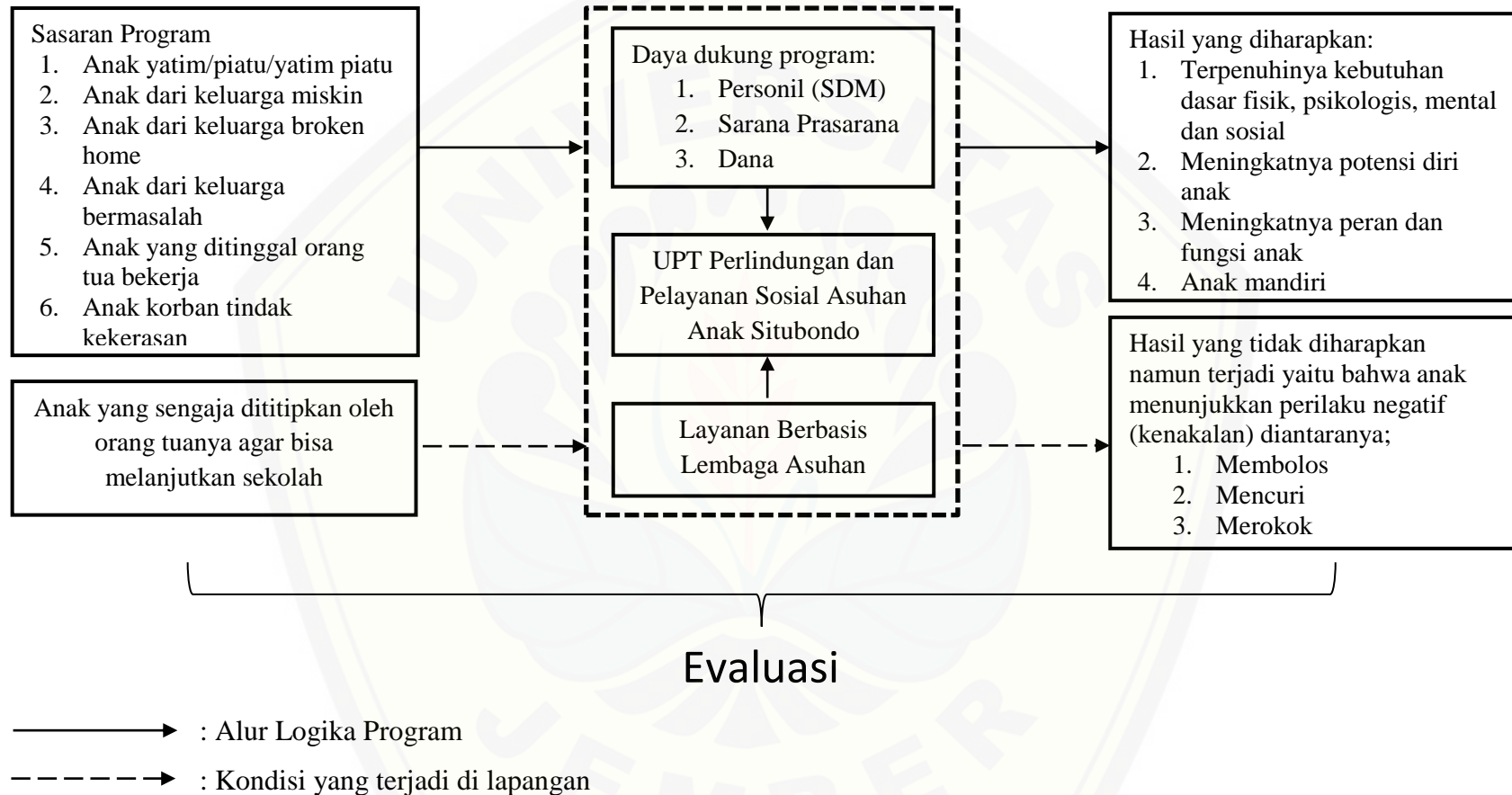
### **2.3 Kerangka Berfikir**

Dalam sebuah penelitian, kerangka berpikir merupakan salah satu hal yang diperlukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan serta menarik kesimpulan akhir sebagai hasil penelitian yang dilakukan. Penelitian ini berangkat dari keberadaan UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak yang merupakan lembaga pemberi pelayanan kesejahteraan kepada anak dengan situasi tertentu. Adapun anak yang menjadi sasaran program adalah anak yang tidak memiliki salah satu atau kedua orang tua, anak dari keluarga miskin, anak dari

keluarga *broken home*, anak dari keluarga bermasalah, anak yang ditinggalkan orang tua yang bekerja, dan anak yang mendapat kekerasan. Namun pada kenyataannya UPT juga menampung anak dari keluarga yang memang sengaja menitipkan anak ke lembaga agar bisa melanjutkan sekolah.

Pelayanan sosial di UPT PPSAA menggunakan pelayanan berbasis lembaga asuhan dengan didukung oleh sumber daya seperti personil, sarana prasarana dan dana. Hasil dari pelayanan yang diharapkan adalah terpenuhinya kebutuhan dasar fisik, psikologis, mental dan sosial, meningkatnya potensi diri anak, meningkatnya peran dan fungsi anak sehingga anak siap hidup mandiri. Disamping harapan tersebut, yang terlihat justru perilaku negatif klien seperti membolos, mencuri dan merokok.

Timbulnya ketidaksesuaian antara tujuan dilakukannya pelayanan dengan kondisi yang terjadi di UPT tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh UPT. Program telah disusun sesuai dengan sasaran dan tujuannya namun masuknya anak yang berada di luar sasaran program membuat terjadinya kegagalan pelayanan yang terlihat melalui perilaku yang ditunjukkan anak. Ketika memang terjadi ketidaksesuaian sasaran pelayanan seharusnya UPT sebagai pelaksana program menindaklanjutinya dengan melakukan penyesuaian terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga hal-hal yang tidak diharapkan oleh program tidak akan terjadi. Oleh karena itu perlu dipastikan tentang bagaimana UPT PPSAA Situbondo melaksanakan pelayanan sesuai dengan kondisi yang telah dijelaskan tersebut.



Gambar 2.2 Alur Pikir Penelitian  
Sumber : Diolah Peneliti pada 10 Agustus 2017

## BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pelaksanaan pelayanan berbasis lembaga asuhan oleh UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pendekatan ini menjadikan peneliti sebagai instrumen kunci. Moleong (2012:9) menjelaskan bahwa penelitalah yang mampu melakukan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada di lapangan. Selain itu, peneliti juga dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya dan mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan. Melalui interaksi ini, informasi yang diberikan oleh informan dapat digali lebih dalam, karena interaksi ini berusaha memahami informan sebagai subyek dari kerangka berpikirnya sendiri.

Tema sentral pendekatan kualitatif adalah penekanan pada kedalaman dan kerincian (Patton, 2006:75). Data kualitatif terdiri dari deskripsi rinci mengenai situasi, kejadian-kejadian, interaksi-interaksi dan perilaku-perilaku terobservasi; kutipan-kutipan langsung mengenai pengalaman mereka, sikap, kepercayaan dan pikiran; kutipan atau keseluruhan dari dokumen-dokumen, koresponden, rekaman dan kasus-kasus sejarah (Patton dalam Wirawan, 2011:154). Dengan informasi dari informan ini yang kemudian diamati, ditafsirkan dan dianalisis sehingga dapat memberikan gambaran secara detail tentang pelaksanaan program pelayanan terhadap anak asuh di UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo.

### 3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian evaluatif. Wirawan (2011:7) mendefinisikan riset evaluasi atau evaluasi sebagai riset untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyajikan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, menilainya dengan membandingkannya dengan indikator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi.

Sementara itu, objek evaluasi dalam penelitian ini adalah program. Rossy, Lipsey dan Freeman (2004) mendefinisikan evaluasi program yaitu:

*“Program evaluation is the use of social research methods to systematically investigate the effectiveness of social intervention programs. It draws on the techniques and concepts of social science disciplines and is intended to be useful for improving programs and informing social action aimed at ameliorating social problems.”* (Evaluasi Program adalah penggunaan metode penelitian sosial untuk secara sistematis menyelidiki efektivitas program intervensi sosial. Hal ini mengacu pada teknik dan konsep dari disiplin ilmu sosial dan dimaksudkan agar berguna untuk meningkatkan program dan menginformasikan aksi sosial yang bertujuan memperbaiki masalah sosial)

Evaluasi program yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan informasi sebanyak mungkin secara sistematis mengenai aktivitas program yang dijalankan. Informasi ini kemudian digunakan untuk memberi penilaian terhadap program dan meningkatkan serta memperbaiki kualitas program sehingga tujuan yang ingin dicapai bisa terlaksana dengan baik dan tepat sasaran. Penelitian evaluatif tentang pelaksanaan program pelayanan di UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo dilakukan dengan mengumpulkan informasi mengenai objek evaluasi kemudian membandingkannya dengan standar yang ada.

Karena lebih menitikberatkan pada dinamika internal berjalannya suatu kebijakan pelayanan, maka dalam penelitian ini juga mendokumentasikan kenyataan sehari-hari mengenai pelaksanaan pelayanan. Proses pelaksanaan evaluasi cukup menguras waktu karena dalam penelitian ini digali informasi sebanyak dan sedalam mungkin kepada kepala bagian, penanggung jawab, pekerja sosial, petugas pelayanan dan anak yang menjadi klien, serta aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam pelayanan.

### **3.3 Model Evaluasi**

Model evaluasi merupakan bagian dari desain evaluasi selain metode penelitian. Model evaluasi menentukan jenis evaluasi apa saja yang harus dilakukan dan bagaimana proses melaksanakan evaluasi tersebut (Wirawan, 2011:147). Penelitian ini menggunakan Model Evaluasi Sistem Analisis (*System*



*Analisis Evaluation Model*) atau sering juga disebut *Management Evaluation Model*. Dalam manajemen, sistem diformulasikan dalam bentuk model linear proses produksi yang terdiri dari: masukan (*input*), proses (*process*), keluar (*output*), akibat (*outcome*) dan pengaruh (*impact*). Model evaluasi ini ada persamaannya dengan Model Evaluasi CIPP. Akan tetapi, apabila pada Model Evaluasi CIPP keempat jenis evaluasi merupakan satu kesatuan linear, dalam Evaluasi Sistem Analisis setiap jenis evaluasi dapat dilakukan secara parsial atau terpisah (Wirawan, 2011:110).

Terkait dengan tema sentral dalam penelitian ini yang berfokus pada aspek input dan proses. Aspek masukan turut menjadi pembahasan dalam penelitian dikarenakan dalam menjalankan suatu program dan demi tercapainya target yang direncanakan oleh program tentunya didukung oleh sumber-sumber yang diperlukan program. Masukan (*input*) dalam penelitian ini yang dilihat adalah personil/SDM, sarana prasarana atau fasilitas dan pendanaan.

Sedangkan aspek proses yang menjadi fokus utama pada penelitian ini yaitu untuk melihat aktivitas apa saja yang dilakukan program. Scheire (dalam Rossi, Lipsey dan Freeman, 2004) mengatakan bahwa evaluasi proses, "*verifies what the program is and whether what the program is and whether or not it is delivered as intended to the targeted recipients.*" Hal ini sebagaimana dikatakan oleh Patton (2006:31) yang pada intinya menyebutkan bahwa fokus dalam proses melibatkan bagaimana melihat sesuatu terjadi, daripada memeriksakan keluaran dan hasil. Evaluasi proses dalam penelitian ini mencoba menjawab pertanyaan mengenai layanan dari program, pelaksanaan pelayanan, sumber-sumber yang digunakan, pelaksanaan program dibandingkan dengan yang diharapkan dalam rencana dan kinerja pelaksanaan program (Wirawan, 2011:21).

Widodo (2012:117) menjelaskan bahwa riset evaluasi yang memfokuskan pada proses, risetnya senantiasa mendasarkan pada *guide line*, bagaimana prosedur dan administrasinya, yang bisa diwujudkan dalam bentuk petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis). Dalam bahasa lain Wirawan (2011:69) menyebut ini dengan teori program. Dengan demikian, yang dijadikan ukuran keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan program adalah kesesuaian

antara proses implementasi suatu kebijakan dengan pedoman yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai teori program yang digunakan UPT PPSAA Situbondo untuk menuntun pelaksanaan program agar terlaksana dengan baik.

Selain menggunakan SOP sebagai teori program, dalam melakukan evaluasi untuk menentukan standar dan kriteria evaluasi, evaluator juga menggunakan deskripsi standar yang dianggap paling ideal dalam melakukan pelayanan sosial terhadap anak yaitu Standar Nasional Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Anak. Standar ini juga merupakan landasan UPT PPSAA Situbondo dalam menetapkan SOP program. Standar nasional dianggap paling ideal karena dibuat berdasarkan kebijakan Menteri Sosial RI dalam Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 30 tahun 2011. Standar ini kemudian diwajibkan untuk dijadikan pedoman bagi lembaga yang melaksanakan pelayanan pengasuhan anak begitu pula UPT PPSAA Situbondo.

### **3.4 Penentuan Lokasi Penelitian**

Penentuan tempat penelitian dalam penelitian kualitatif memiliki posisi yang sangat penting dan telah ditentukan ketika menetapkan fokus penelitian (Suyanto dan Sutinah, 2006:171). Setting penelitian tidak dapat diubah kecuali fokus penelitiannya diubah. UPT PPSAA Situbondo melaksanakan program perlindungan dan pelayanan pada anak. Anak yang menjadi klien di UPT PPSAA Situbondo diketahui bukan anak yang benar-benar membutuhkan pelayanan sosial di lembaga asuhan karena sebagian besar masih memiliki orang tua dan sengaja dimasukkan ke lembaga asuhan untuk bisa melanjutkan sekolah. Hal ini tentu tidak sesuai dengan prinsip pengasuhan alternatif bagi anak sehingga mengakibatkan anak bermasalah yaitu malas bersekolah dan menunjukkan perilaku negatif lain di dalam lembaga. Permasalahan inilah yang ditemukan oleh peneliti dan membuat peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang kegiatan program.

Penelitian ini menggunakan *purposive* dalam menentukan lokasi penelitian, karena penentuan lokasi didasarkan pertimbangan tertentu sesuai fokus

penelitian yang diteliti dan tempat dimana ditemukannya fenomena. Oleh karena itu lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah UPT Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo. UPT PPSAA Situbondo. UPT PPSAA Situbondo memiliki dua asrama di tempat yang berbeda yaitu di Situbondo sendiri dan di Banyuwangi. Namun peneliti hanya melakukan penelitian di Situbondo. Hal ini dengan pertimbangan bahwa UPT PPSAA Situbondo yang ada di Situbondo dan di Banyuwangi sebenarnya adalah satu kesatuan sehingga kebijakan dan pelaksanaan pelayanan salah satu dari kedua tempat sudah mencerminkan tempat lain. Selain itu juga bahwa kantor pusat UPT PPSAA Situbondo ada di Situbondo sehingga kebijakan dan keputusan lembaga berasal dari sana, sedangkan di Banyuwangi hanya asrama dengan beberapa pengasuh.

### 3.5 Teknik Penentuan Informan

Informan menurut Bungin (2012:111) adalah subjek yang diwawancarai, diminta informasi yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive*. Teknik *purposive* tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur untuk dipilih menjadi informan (Sugiyono, 2005:53). Teknik ini juga tidak dilakukan secara acak, karena untuk mendapatkan hasil penelitian yang maksimal diperlukan informan yang menguasai informasi mendasar mengenai pelaksanaan pelayanan. Seseorang atau sekelompok diambil sebagai informan karena evaluator menganggap bahwa mereka memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya.

Menurut Faisal dalam Sugiono (2014b:221) mengemukakan bahwa sampel sebagai sumber data atau sebagai informan sebaiknya memenuhi kriteria berikut:

1. mereka yang menguasai dan memahami sesuatu melalui enkulturasi sehingga lebih dapat menghayati;
2. mereka yang tergolong masih sedang terlibat dengan kegiatan yang diteliti;
3. mereka yang mempunyai waktu untuk dimintai informasi;

4. mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya sendiri; dan
5. mereka yang tergolong cukup asing dengan peneliti sehingga menggairahkan untuk dijadikan narasumber.

Penentuan informan dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel *theoretical sampling* berikut:

Tabel 3.1 Penentuan Informan dengan *Theoretical Sampling*

| Kriteria Informan        | Informasi yang ingin diperoleh   | Jumlah  | Teknik Pengumpulan Data       |
|--------------------------|--|---------|-------------------------------|
| <b>Pengelola Program</b> | Kasie Pelayanan<br>a. Profil Program Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak di UPT PPSAA Situbondo<br>b. Perkembangan Program Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak di UPT PPSAA Situbondo<br>c. Proses Pelaksanaan Program Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak di UPT PPSAA Situbondo<br>d. Kegiatan-kegiatan dalam Program Perlindungan dan Pelayanan | 1 orang | Wawancara<br>Kajian Literatur |

|                          |  |   |   |
|--------------------------|--|---|---|
|                          |  | Sosial Asuhan<br>Anak di UPT<br>PPSAA<br>Situbondo  |   |
| <b>Pelaksana Program</b> | - Pekerja Sosial<br>- Pengasuh<br>- Penyedia Sarana Pendidikan<br>- Juru Masak<br>- Perawat<br>- Mentor Keagamaan<br>- Tenaga Pengajar | Proses pelaksanaan Program Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Tahap Program Pelayanan:<br>a. Pelayanan Utama<br>b. Pelayanan Penunjang<br>c. Pelayanan Kasus | 7 orang<br>- Wawancara<br>- Kajian Literatur<br>- Observasi |
| <b>Penerima Manfaat</b>  | Klien  | Tinjauan tanggapan mengenai pelaksanaan program   | dan 5 orang Wawancara                                       |

Sumber: diolah peneliti pada 20 Maret 2017

Penggunaan *theoretical sampling* ditunjukkan untuk mengkategorisasikan informan sesuai dengan kriteria dan kebutuhan data. Penelitian ini dilakukan pada lembaga yang memiliki struktur jabatan sehingga penguasaan terhadap data juga berbeda. Oleh karena itu penentuan informan ini dilakukan dengan *theoretical sampling*.

Informan dalam penelitian ini dibedakan menjadi informan pokok dan informan tambahan. Informan pokok adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian (Suyanto dan Sutinah, 2005:172). Berdasarkan hal tersebut, maka informan pokok yang sesuai dengan kategori tersebut ada 8 orang yang terdiri dari perancang, pengelola, pekerja sosial dan petugas program pelayanan tahun 2017. Berikut adalah profil informan pokok:

Tabel 3.2 Profil Informan Pokok

| No | Inisial | Kode | JK        | Jabatan                    | Lama Bekerja |
|----|---------|------|-----------|----------------------------|--------------|
| 1  | TH      | 1    | Laki-laki | Kasie Pelayanan            | 8 tahun      |
| 2  | BR      | 2    | Perempuan | Pekerja Sosial             | 2 tahun      |
| 3  | AK      | 3    | Laki-laki | Pengasuh Klien             | 10 tahun     |
| 4  | SR      | 3    | Perempuan | Juru Masak                 | 4 tahun      |
| 5  | HW      | 3    | Laki-laki | Guru Les                   | 3 tahun      |
| 6  | HP      | 3    | Laki-laki | Perawat                    | 5 tahun      |
| 7  | SD      | 3    | Laki-laki | Ustad                      | 5 tahun      |
| 8  | SU      | 3    | Laki-laki | Penyedia Sarana Pendidikan | 14 tahun     |

Sumber: diolah peneliti pada 30 April 2017

Berikut adalah karakteristik informan pokok dalam penelitian ini, yaitu terdiri dari pengelola dan pelaksana program:

a. Informan TH

Informan TH merupakan Kasie Pelayanan UPT PPSAA Situbondo yang sudah bekerja kurang lebih 8 tahun dalam program ini. Dalam pelayanan informan TH disebut sebagai pejabat yang berperan mengawasi pelaksanaan pelayanan dan membuat keputusan untuk hal-hal yang menjadi kewenangannya. Informan TH juga mengatakan bahwa dirinya bersama kepala bagian yang lain dan kepala UPT yang memutuskan kebijakan mengenai keberlangsungan pelayanan lembaga dan merancang perbaikan program kedepannya. Informan TH pada penelitian ini banyak mengungkapkan tentang tujuan dan target dari dilakukannya pelayanan lembaga serta menjelaskan secara umum tahapan pelayanan yang dilakukan. Informan TH lebih menjelaskan tentang profil program dan pelayanan secara umum dan kurang rinci.

b. Informan BR

BR yang merupakan pekerja sosial baru bekerja selama 2 tahun terakhir di UPT PPSAA Situbondo. Meskipun memiliki latar belakang pendidikan pekerjaan sosial, BR sebelumnya tidak pernah bekerja di *setting* pelayanan terhadap anak mengaku cukup kesulitan dalam melakukan tugasnya sehingga perlu banyak belajar lagi baik secara mandiri ataupun melalui pelatihan-

pelatihan yang diikuti sebagai pekerja sosial. Dalam penelitian ini informan BR banyak memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan berikut prosesnya. Selain itu informan BR juga mengungkapkan mengenai kondisi personil dan sarana prasarana yang digunakan lembaga untuk melakukan pelayanan serta memberikan informasi mengenai sumber-sumber lain yang digunakan lembaga sebagai pelaksana pelayanan.

c. Informan AK

Informan merupakan salah satu pengasuh klien yang sudah cukup lama bekerja di UPT PPSAA. Informan AK sudah menjadi pengasuh klien selama 29 tahun namun sebelumnya bertugas di UPT PPSAA Sumenep dan 10 tahun yang lalu dipindahtugaskan di UPT PPSAA Situbondo. Informan AK dalam penelitian ini dibutuhkan untuk mendapatkan informasi mengenai tugas dan fungsinya sebagai pengasuh klien dan juga banyak menceritakan kenakalan-kenakalan klien karena informan yang setiap hari bertugas mengawasi klien dari bangun tidur sampai tidur lagi.

d. Informan SR

Informan SR merupakan salah satu petugas yang memiliki keakraban dengan klien. Informan SR dengan profesinya sebagai juru masak lembaga membuatnya lebih santai dalam bertugas. Tidak jarang klien perempuan sering membantu SR untuk menyiapkan makanan. Informan SR sudah 4 tahun bekerja sebagai juru masak dan sudah diangkat menjadi Pegawai Tidak Tetap (PTT) setelah sebelumnya hanya sebagai tenaga honorer. Informan SR terlihat tenang dan tidak banyak memberikan informasi selain yang dibutuhkan oleh peneliti. Namun SR adalah seorang yang baik dan menghormati peneliti karena selama penelitian selalu bersikap ramah serta tidak ragu-ragu memperlakukan peneliti seperti klien lembaga. Hal ini membuat peneliti lebih nyaman dalam melakukan pengamatan penelitian.

e. Informan HW

HW merupakan salah satu mentor yang didatangkan ke lembaga untuk memberikan pelajaran tambahan mata pelajaran Bahasa Inggris. HW merupakan guru di sebuah sekolah kejuruan swasta yang ada di Situbondo

dan sudah bekerja selama 3 tahun di lembaga. Pada penelitian ini informan tidak banyak memberikan keterangan mengenai kondisi klien melainkan hanya menjelaskan tentang proses pelayanan yang diberikannya.

f. Informan SD

Informan SD sebagai mentor keagamaan memang berprofesi sebagai ustadz di lingkungan masyarakat dan juga guru di sebuah sekolah dasar negeri di Situbondo. Informan SD sebagai ustadz disenangi banyak klien karena pribadi yang berwibawa namun tetap menghargai klien dan memberikan pendidikan keagamaan yang tidak kaku. Pada saat penelitian, peneliti hanya satu kali mengikuti kegiatan pelayanan yang diberikan oleh informan SD karena berbarengan dengan adanya mahasiswa magang dari pesantren sehingga SD diliburkan sementara dari tugasnya. Pada penelitian ini informan SD banyak menceritakan tentang masalah-masalah klien dan menjelaskan tentang pelayanan keagamaan yang diberikannya.

g. Informan HP

HP adalah perawat sebuah Puskesmas di dekat lembaga yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan pemeriksaan kesehatan rutin klien. Informan HP secara kepegawaian tidak termasuk sebagai pegawai tetap maupun honorer karena menjalankan fungsi pelayanan merupakan tugasnya sebagai perawat di puskesmas. Informan HP mengatakan bahwa dirinya bertugas memeriksakan klien selama 5 tahun terakhir. Pada penelitian ini informan HP lebih banyak menjelaskan tentang pelayanan yang diberikannya kepada klien dan juga menyebutkan beberapa kekurangan lembaga sehingga menjadi kendala bagi pelayanan yang dilakukannya.

h. Informan SU

Informan SU merupakan pegawai yang sudah menjadi PNS. SU sudah menjadi petugas sejak UPT baru berdiri. Namun pada penelitian ini informan SU tidak banyak menjelaskan mengenai sejarah atau perkembangan program atau lembaga karena memang sudah tidak begitu mengingatnya. Informasi yang didapat dari SU adalah mengenai pelayanan yang ditugaskan padanya serta kendala-kendala yang dihadapi. Informan SU juga memberikan banyak



informasi mengenai kondisi keuangan lembaga karena tugasnya yang tidak terlepas dari pembiayaan kebutuhan klien.

Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi untuk membantu dalam pengecekan kembali keabsahan data yang didapatkan dari informan pokok (Suyanto dan Sutinah, 2005:172). Informan tambahan yang dipilih dianggap tahu tentang apa yang terjadi dan masih berhubungan dengan data pokok penelitian. Informan tambahan dibutuhkan untuk pengecekan keabsahan data yang diperoleh dari informan pokok. Informan tambahan dalam penelitian ini diambil dari penerima manfaat program pelayanan asuhan anak yaitu anak asuh. Adapun kriteria anak asuh yang dijadikan informan adalah sebagai berikut:

1. Anak yang dianggap lebih rajin dibandingkan yang lain dan anak yang sering melakukan pelanggaran aturan atau kenakalan; serta
2. Anak yang bersedia menjadi informan.

Peneliti menyadari bahwa klien atau anak asuh UPT PPSAA sangat banyak yaitu berjumlah 80 anak. Namun dalam penelitian ini tidak semua anak asuh yang memenuhi kriteria yang dijadikan informan, melainkan mereka yang memang lebih menguasai tentang informasi yang dibutuhkan penelitian. Wawancara dilakukan sampai informasi atau data yang diperoleh telah jenuh. Berikut profil informan tambahan dalam penelitian ini:

Tabel 3.3 Profil Informan Tambahan

| No | Inisial | Kode | JK        | Pendidikan saat ini | Lama Tinggal |
|----|---------|------|-----------|---------------------|--------------|
| 1  | AE      | 4    | Perempuan | SMK                 | 2,5 tahun    |
| 2  | NH      | 4    | Perempuan | SMK                 | 2,5 tahun    |
| 3  | DS      | 4    | Laki-laki | SMK                 | 2,5 tahun    |
| 4  | DE      | 4    | Laki-laki | SMK                 | 1,5 tahun    |
| 5  | LH      | 4    | Laki-laki | SMK                 | 9 bulan      |

Sumber: diolah peneliti pada 20 Maret 2017

Berikut karakteristik informan tambahan dalam penelitian ini yaitu penerima manfaat program:

a. Informan AE

Siswi Sekolah Menengah Kejuruan Negeri di situbondo yang sudah berada di bangku kelas XII. Informan AE menjadi klien lembaga sejak kelas X SMK karena orang tua atau keluarga memiliki keterbatasan finansial untuk menyekolahkan di tingkat SLTA. Informan AE berasal dari Kecamatan Besuki yaitu salah satu daerah di bagian barat Kabupaten Situbondo. Masyarakat disana dikenal rata-rata bekerja sebagai petani dan buruh tani serta sebagian bekerja sebagai nelayan karena wilayahnya yang berada di garis pantai utara. Informan AE merupakan salah satu klien puteri yang dituakan di asrama puteri. Sebagai klien yang lebih tua, informan AE banyak memberikan masukan kepada klien lain terkait dengan kebersihan lingkungan asrama. Informan AE juga merupakan klien yang dekat dengan beberapa pegawai kantor maupun petugas pelayanan seperti juru masak. Dalam penelitian ini, AE banyak menceritakan tentang apa saja yang telah diperolehnya dari lembaga selama menjadi klien berikut juga perkembangannya dari tahun ke tahun.

b. Informan NH

NH merupakan teman sekamar AE. Namun pada saat melakukan wawancara tentu saja secara terpisah dan sebelumnya tidak tahu satu sama lain bahwa telah dijadikan informan oleh peneliti. Sama halnya dengan AE, NH juga sedang duduk di bangku kelas XII sebuah Sekolah Menengah Kejuruan Negeri dan satu kelas dengan AE. NH juga berasal dari daerah Besuki dekat dengan AE. Pola pikir yang ditunjukkan keduanya tidak jauh berbeda. Namun kepribadian sehari-harinya cukup bertolak belakang. NH lebih bersifat pendiam dan dewasa dibandingkan dengan AE. Dalam penelitian ini, informan NH tidak memberikan banyak tanggapan mengenai pelayanan yang diterimanya dan mengalami kesulitan dalam menjawab pertanyaan dari peneliti.

c. Informan DS

DS adalah klien putera yang sudah tinggal di lembaga selama dua tahun setengah. DS saat ini bersekolah di SMK Negeri favorit di Situbondo kelas XII. Peneliti menemukan DS dengan pertimbangan oleh klien puteri yang cukup dekat dengan informan dan mengatakan bahwa DS adalah anak yang pandai dan pasti bisa menjawab pertanyaan peneliti dengan baik. Informan DS berasal dari Pasuruan dan merupakan seorang piyatu. Ayahnya hanya bekerja sebagai buruh serabutan sehingga tidak mampu menyekolahkan DS sampai ke jenjang SLTA dan terpaksa harus mengirim DS ke UPT agar tetap bisa melanjutkan sekolahnya. Dari gaya bicara dan jawaban yang diberikan, DS diketahui adalah anak yang memang pandai dalam berbicara karena kosa kata yang digunakan lebih baku dan tertata dibandingkan informan tambahan lain. Meskipun penampilannya secara fisik menunjukkan dirinya laki-laki yang kuat dan berwibawa, namun pada saat wawancara informan terlihat beberapa kali hampir mengeluarkan air mata terutama saat menceritakan perasaannya selama tinggal di asrama lembaga. DS juga menjawab pertanyaan dengan lancar tanpa ada sesuatu yang ditahan kecuali penyebutan identitas.

d. Informan DE

Salah satu klien yang dikenal cukup sering melakukan pelanggaran peraturan dan membolos. Masih ada yang lebih nakal dibandingkan informan DE sebenarnya. Namun yang bersedia menjadi informan dan bisa menjawab pertanyaan lebih lugas adalah informan DE. Informan DE berasal dari keluarga yang memiliki keterbatasan finansial, ayahnya hanya bekerja sebagai buruh tani yang bertempat tinggal di Kecamatan Arjasa yaitu berada di bagian timur Kabupaten Situbondo. Dalam penelitian ini informan DE banyak memberikan informasi mengenai kekurangan pelayanan yang dirasakannya sebagai klien dan masalah-masalah yang biasanya ditimbulkan oleh klien. Informan juga mengatakan bahwa dirinya adalah salah satu klien yang tidak jarang membolos dari sekolah.

e. Informan LH

Informan LH adalah informan termuda diantara yang lain. LH dipilih berdasarkan kesediaannya menjadi informan meskipun dirinya masih tergolong baru di lembaga. LH merupakan anak yang polos, pendiam namun terkenal diantara klien-klien nakal yang lain karena sifat jujurnya. Meskipun dirinya tahu telah melakukan kesalahan dan akan dihukum, namun LH selalu jujur ketika ditanya petugas dan sering melaporkan kenakalan-kenakalan yang dilakukan oleh teman-teman lain di asrama. Oleh karena itu peneliti memiliki ketertarikan untuk menjadikannya sebagai informan.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pendekatan kualitatif teknik pengumpulan data sangat diperlukan guna mengoptimalkan kedalaman dan kerincian penelitian. Dalam penelitian ini pada sisi *setting* data dikumpulkan melalui kondisi yang alamiah (*Natural setting*). Selanjutnya, teknik pengumpulan data lebih banyak dilakukan dengan pengamatan (*observation*), wawancara (*in depth interview*) dan studi dokumentasi.

#### 3.6.1 Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu pancaindra lainnya (Bungin, 2012:118). Sedangkan Marshall (dalam Sugiyono, 2005:64) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Bungin (2012:118) membagi observasi ke dalam tiga jenis, yaitu observasi partisipatif, observasi tidak berstruktur dan observasi kelompok tidak berstruktur. Dalam observasi partisipatif, Sugiyono (2014:64) menjelaskan bahwa peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Observasi tidak berstruktur adalah observasi yang dilakukan tanpa menggunakan *guide* observasi (Bungin, 2012:120). Sedangkan observasi kelompok

tidak berstruktur adalah observasi yang dilakukan secara berkelompok terhadap sesuatu atau beberapa objek sekaligus (Bungin, 2012:120).

Peneliti dalam penelitian ini melakukan observasi partisipatif. Observasi partisipan membuat data yang diperoleh lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak (Sugiyono, 2014:64). Namun, hal ini tidak berarti bahwa peneliti selalu melakukan apapun kegiatan yang dilakukan program. Keluasan partisipasi dapat berubah sepanjang waktu (Patton, 2006:123). Pada penelitian evaluasi ini, evaluator memulai sebagai orang yang sekedar melihat dan kemudian turut menjadi peserta ketika kegiatan pelayanan diberikan. Misalnya mengikuti kegiatan bimbingan keagamaan, menemani klien belajar dan ketika mendapat pelajaran tambahan, tinggal di asrama untuk mengetahui kegiatan klien selama 24 jam dalam sehari. Observasi dilakukan hanya pada lingkungan UPT yaitu meliputi ruang kantor, asrama putra dan puteri, mushollah, dapur, aula, halaman dan perkebunan. Proses observasi ini menghasilkan catatan lapangan, foto dan video yang berkaitan dengan proses pemberian pelayanan yang dilakukan.

### 3.6.2 Wawancara

Wawancara merupakan bagian penting dari penelitian kualitatif sehingga peneliti dapat memperoleh data dari berbagai informan secara langsung. Penelitian kualitatif sangat penting untuk penyatuan teknik observasi dengan wawancara. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiyono (2014:72) bahwa menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam sering dilakukan. Melakukan wawancara mendalam meliputi menanyakan pertanyaan dengan format terbuka, mendengarkan dan merekamnya dan kemudian menindaklanjuti dengan pertanyaan tambahan yang terkait (Patton, 2006:182). Dalam proses wawancara, peneliti memberi keleluasaan terhadap informan untuk menjawab pertanyaan sesuai apa yang peneliti tanyakan dan sesuai pengalaman, persepsi, dan perasaan informan terhadap objek penelitian.

Esterberg (dalam Sugiyono, 2014:73) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang

pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan (Moleong, 2007:72). Teknik ini digunakan bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang data apa yang akan diperoleh. Sedangkan wawancara tidak terstruktur lebih bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap (Sugiyono, 2014:75).

Kategori wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur. Wawancara ini memudahkan pewawancara untuk menyesuaikan jalannya pertanyaan dan mendalami jawaban informan terhadap pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya. Wawancara semi-terstruktur dilakukan karena peneliti sadar bahwa individu memaknai dunia dengan berbagai cara. Kelebihan wawancara ini yaitu wawancara tidak sekaku wawancara terstruktur sekaligus lebih terorganisir dan sistematis jika dibandingkan dengan wawancara tidak terstruktur. Pertanyaan dalam wawancara ini tidak harus beruntutan, namun memungkinkan informan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan singkat yang diajukan peneliti dengan jawaban yang panjang namun tetap dalam konteks pembicaraan mengenai penelitian. Pertanyaan juga dikembangkan ketika informasi yang disampaikan informan meningkat dan memerlukan penjelasan lebih detail. Informan juga bebas menyampaikan sikap dan pandangannya. Wawancara dengan informan direkam menggunakan perekam suara telepon genggam milik peneliti secara terang-terangan atau terbuka. Wawancara dilakukan saat waktu luang atau jam istirahat informan agar tidak mengganggu aktifitas informan.

### 3.6.3 Studi Dokumentasi

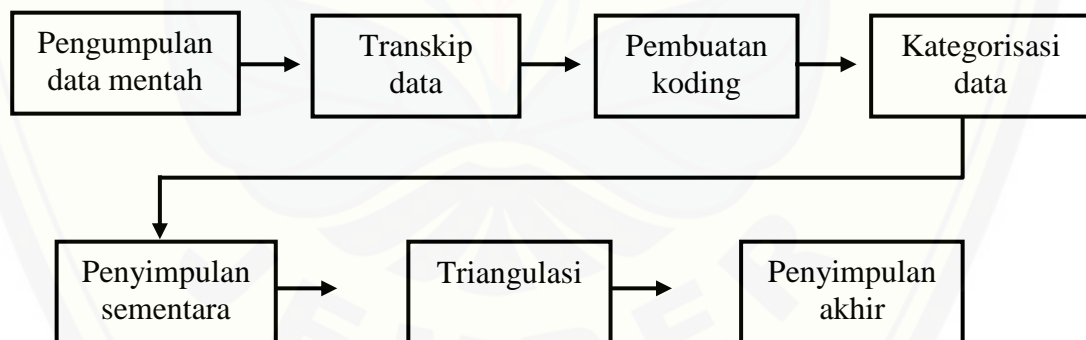
Studi dokumentasi merupakan suatu metode atau teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengumpulkan, mencari informasi dari berbagai sumber yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen merupakan kumpulan data dalam bentuk tulisan yang dalam arti luas termasuk monument, artefak, foto, *tape*, microfilm, *disc*, CD, *hardisc*, *flashdisk* dan sebagainya (Bungin, 2012:135). Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan adalah untuk mengetahui profil dari UPT PPSAA sendiri, data mengenai jumlah pekerja sosial

dan anak asuh yang ada di sana, buku pedoman atau SOP yang dimiliki UPT serta laporan-laporan evaluasi yang pernah dilakukan oleh lembaga. Selain itu buku catatan kasus klien yang diperoleh dari sekolah turut dijadikan sumber untuk menganalisis hasil temuan.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses yang membawa bagaimana data diatur, mengorganisasikannya ke dalam sebuah pola, kategori dan unit deskripsi dasar (Patton, 2006:250). Sedangkan analisis data sendiri menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2007:248) merupakan upaya untuk mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Jenis dan tahapan proses analisis data, berbeda-beda menurut masing-masing ilmuwan. Penelitian ini merujuk tahapan proses analisis data yang dikemukakan oleh Irawan (2006:76) sebagai berikut:



Gambar 3.1 Alur tahapan analisis data

(Sumber: Irawan, 2006:76)

Mengacu pada metode yang telah diuraikan di atas maka dalam penelitian ini, secara rinci pelaksanaan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut;

a. Pengumpulan Data Mentah

Tahap pengumpulan data mentah pada proses analisis data dilakukan untuk mendapatkan data sebanyak mungkin mengenai objek penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui tiga cara yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Kegiatan observasi dilakukan untuk memperoleh data murni mengenai proses pelaksanaan kegiatan secara mendetail. Peneliti dalam melakukan observasi mengunjungi lokasi penelitian sekedar menjadi pengamat dan juga ikut sebagai peserta kegiatan. Adapun data yang dihasilkan melalui observasi meliputi kegiatan pegawai di kantor, hubungan pegawai/pengasuh dengan klien, kegiatan klien sehari-hari dan proses pelaksanaan kegiatan pelayanan serta sikap yang ditunjukkan petugas maupun klien saat kegiatan berlangsung.

Selain melakukan observasi, data juga diperoleh dari wawancara. Wawancara dilakukan terhadap informan yang sebelumnya sudah ditentukan oleh peneliti. Peneliti melakukan wawancara ketika informan sedang tidak memiliki kesibukan sehingga tidak akan mengganggu kegiatan informan dan informasi yang diperoleh lebih kaya dan mendalam. Wawancara dilakukan ditempat yang tenang seperti di ruangan petugas, ruang belajar, mushollah, dapur dan kamar klien. Karena beberapa informan lebih fasih menggunakan bahasa Madura, peneliti menyesuaikan kemampuan informan agar pertanyaan yang diajukan lebih dipahami dan jawaban yang diberikan sesuai dengan pertanyaan. Meskipun begitu diakui bahwa beberapa informan memiliki keterbatasan dalam menyerap pertanyaan peneliti sehingga peneliti lah yang lebih aktif bertanya dan informan hanya memberikan klarifikasi iya atau tidak.

Data juga diperoleh dari dokumen yang dimiliki oleh lembaga seperti brosur lembaga, laporan tahunan dan dokumentasi kegiatan. Selain itu peneliti juga melakukan pendokumentasian pada sarana prasarana lembaga dan pelaksanaan kegiatan berupa foto. Dokumen-dokumen yang diperoleh ini akan



sangat mendukung dalam proses analisis data untuk menguji keabsahan data ataupun untuk menjelaskan hal-hal penting terkait pembahasan nantinya.

#### b. Transkrip Data

Data yang telah dikumpulkan melalui tiga teknik pengumpulan data seperti dijelaskan pada sub bab sebelumnya masih berbentuk catatan lapangan, dokumen, foto dan rekaman. Selanjutnya data tersebut disalin menjadi sebuah tulisan yang diketik persis sama dengan aslinya tanpa mencampurkan pendapat atau pemikiran peneliti mengenai data tersebut. Proses ini disebut transkrip data oleh Irawan.

Transkrip data dilakukan agar data mentah yang diperoleh menjadi tersusun rapi dan sistematis sehingga akan mempermudah proses analisis data selanjutnya. Transkrip data dilakukan pada data yang diperoleh dari hasil observasi yang sebelumnya masih berupa catatan lapangan tertulis dan rekaman hasil wawancara. Beberapa kendala dihadapi peneliti dalam melakukan transkrip data dari rekaman wawancara. Hal ini karena data berupa rekaman sehingga peneliti harus benar-benar cermat dalam mendengarkan kembali rekaman tersebut dengan memperlambat frekuensi kecepatan suara sehingga bisa diketik dengan benar dan detail. Selain itu peneliti juga kesulitan dalam memilah antara jeda titik dan koma, namun hal ini bisa teratasi dengan memperhatikan intonasi informan pada rekaman suara. Sementara itu dokumen yang diperoleh juga ditranskrip dengan memilah data apa saja yang akan digunakan kemudian mengetik ulang data tersebut sesuai yang tertulis pada dokumen asli. Sedangkan untuk foto-foto yang menggambarkan fasilitas dan kegiatan pelayanan disimpan ulang di komputer dan disortir sesuai dengan isi dari foto tersebut. Adapun transkrip data telah dilampirkan di bagian lampiran skripsi ini.

#### c. Koding data

Koding pada analisis data menurut Irawan (2006:76) merupakan kegiatan memberikan kode pada data yang diperoleh setelah sebelumnya diambil kata kuncinya. Pemberian kode pada data yang telah ditranskrip ini memudahkan dalam proses analisis data berikutnya. Berikut adalah kode yang digunakan pada data;

1. P1 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelaksana pelayanan.
2. P2 adalah kode untuk menunjukkan data tentang bagaimana perekrutan personil dilakukan.
3. P3 adalah kode untuk menunjukkan data tentang penguasaan petugas terhadap pedoman program.
4. F1 adalah kode untuk menunjukkan data tentang sarana dan prasarana .
5. D1 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pendanaan program.
6. PP1 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelaksanaan pelayanan pengasramaan.
7. PP2 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelaksanaan pelayanan permakanan.
8. PP3 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelayanan sandang yang diberikan.
9. PP4 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelaksanaan pelayanan pendidikan
10. PP5 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan
11. PP6 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelaksanaan pelayanan rekreatif edukatif.
12. PP7 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelaksanaan bimbingan keagamaan.
13. PP8 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelaksanaan bimbingan fisik.
14. PP9 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelaksanaan bimbingan sosial.
15. PP10 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelaksanaan bimbingan belajar.
16. PP11 adalah kode untuk menunjukkan data tentang pelaksanaan pengasuhan.
17. KK1 adalah kode untuk menunjukkan data tentang kenakalan klien.

18. KK2 adalah kode untuk menunjukkan data tentang penyebab kenakalan klien.
19. KK3 adalah kode untuk menunjukkan data tentang sanksi atau hukuman yang diberlakukan.
20. TK1 adalah kode untuk menunjukkan data tentang tanggapan klien terhadap petugas
21. RS1 adalah kode untuk menunjukkan data tentang perasaan yang dialami klien selama di lembaga.

d. Kategorisasi

Setelah data yang didapat tersebut diberi kode (*coding*), selanjutnya dalam proses analisis data adalah membuat kategori berdasarkan konsep-konsep dari data tersebut. Kategorisasi data ini berguna sebagai acuan peneliti dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Berikut adalah kategori yang dibuat dari proses koding di atas menjadi 3 kategori sebagai berikut:

1. Pelayanan kebutuhan dasar, merupakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar klien yaitu meliputi pengasramaan, permakanan, sandang, pendidikan, kesehatan dan rekreasi. Data yang akan menjadi bagian dari kategori ini adalah data dengan kode PP1, PP2, PP3, PP4, PP5, PP6 dan PP7.
2. Pelayanan Penunjang, merupakan pelayanan yang dilakukan untuk mendukung perkembangan mental spiritual, fisik dan sosial anak. Data yang akan menjadi bagian dari kategori ini adalah data dengan kode PP8 dan PP9, PP10, PP11 dan PP12
3. Pelayanan pengasuhan, merupakan kegiatan mengasuh sebagai bentuk pengawasan perkembangan klien dan pendampingan klien dalam menghadapi kehidupan sehari-hari dan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi anak. Data yang akan menjadi bagian dari kategori ini adalah data dengan kode PP13, PP14, PP15, PP16, PP17, PP18 dan PP19.

### 3.8 Keabsahan Data

Metode keabsahan data sangat diperlukan dalam penelitian sosial yang secara metodologis menggunakan pendekatan kualitatif. Karena dalam penelitian yang bersifat empiris, informasi yang diberikan maupun perilaku masing-masing informan mempunyai makna sehingga tidak dapat langsung diterima begitu saja, oleh karenanya harus dilakukan pengujian keabsahan data.

Pengukuran keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2012: 127) untuk mengkaji keabsahan data ada tiga jenis triangulasi yaitu:

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Hasil dari triangulasi data harus dideskripsikan dan dikategorisasikan untuk membedakan data yang sama dan yang berbeda dari sumber-sumber data. Hasil datanya selanjutnya dimintai kesepakatan (*member check*) dengan sumber-sumber data yang telah dipilih.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek sumber data yang sama dengan teknik yang berbeda. Apabila terjadi perbedaan antar sumber data maka peneliti harus mendiskusikan data mana yang benar. Atau memang semua data benar dengan sudut pandang yang berbeda.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dilakukan secara berulang dengan rentan waktu yang berbeda-beda. Rentan waktu yang dimaksudkan adalah kondisi waktu saat peneliti mewawancarai informan, contoh wawancara pada saat pagi hari dengan kondisi yang masih segar akan berbeda dengan wawancara pada saat malam hari. Selanjutnya, juga dijelaskan bahwa ketika ada perbedaan dari data yang didapatkan maka peneliti harus mengkroscek data secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber atau *triangulation of data source* dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dari hasil wawancara dilakukan pada beberapa informan yang berbeda yaitu antar informan pokok,

antar informan tambahan dan antar informan pokok dan tambahan. Dan ketika ditemukan perbedaan informasi yang disampaikan oleh informan maka peneliti akan memverifikasi dan menjelaskan penelitian hubungan masing-masing unsur pemberi data yang diperoleh sehingga dapat dipastikan bahwa data itu berasal dari sumber yang berkompeten. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data pengamatan dengan data wawancara, melakukan validasi informasi yang dicapai melalui wawancara dengan mengecek dokumen program dan bukti tertulis lain yang dapat membenarkan laporan wawancara responden (Patton, 2002:280).

Peneliti menggunakan triangulasi sumber data karena jenis penelitian ini adalah evaluatif, yakni jenis penelitian yang menekankan pada penilaian objek penelitian. Jenis penelitian ini membutuhkan data yang valid agar dalam proses evaluasi hasil yang diberikan benar-benar adalah data yang valid dan dapat menunjukkan perbedaan antara data natural dan data yang diperoleh berdasarkan keterangan informan. Peneliti menyadari betul bahwa setiap informan memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap program namun hal ini juga memungkinkan informan untuk mengolah informasi yang dibutuhkan peneliti sehingga data yang diperoleh belum tentu adalah hal yang sebenarnya terjadi. Oleh karena itu peneliti merasa perlu mengkroscek data yang diperoleh dari informan dengan data observasi dan dokumen yang didapatkan, agar dapat dikatakan valid, objektif dan reliabilitasnya dapat dikatakan sah secara metodologis.

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Program perlindungan dan pelayanan sosial pada anak yang dilakukan UPT PPSAA Situbondo merupakan wujud dari kepedulian Pemerintah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur terhadap masalah yang dialami anak. masalah utama anak dalam konteks kesejahteraan adalah lemahnya perlindungan orang tua terhadap pemenuhan hak-hak anak. Orang tua sengaja menitipkan anak di lembaga untuk memperoleh akses terhadap makanan bergizi, pendidikan dan kesehatan. Namun pada kenyataannya UPT PPSAA juga masih memiliki keterbatasan dalam memberikan perlindungan pada kliennya. Keterbatasan lembaga terlihat dari keterbatasan SDM, baik kuantitas maupun kualitas, sarana prasarana, dana serta SOP yang digunakan. SOP UPT sebenarnya sudah mengacu pada Standar Nasional Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak yang disusun oleh Menteri Sosial RI. Namun pada pelaksanaannya program pelayanan UPT menyimpang dari prinsip utama pengasuhan alternatif yang diatur oleh standar nasional. Antara program UPT dan standar nasional terjadi ketidakharmonisan. Sementara itu kegiatan perlindungan dan pelayanan sosial UPT PPSAA dilakukan dengan pemenuhan kebutuhan klien yang dibagi menjadi tiga jenis pelayanan yaitu pelayanan kebutuhan dasar, penunjang dan kebutuhan pengasuhan. Dari ketiga pelayanan tersebut, UPT PPSAA Situbondo masih menjadikan pelayanan kebutuhan dasar sebagai fokus utama pelayanan dan cenderung mengabaikan prinsip-prinsip pengasuhan. Hal ini terlihat dari perilaku klien yang diakibatkan kurangnya perhatian dan kasih sayang.

Dari hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa pelaksanaan pemberian pelayanan yang dilakukan UPT PPSAA Situbondo;

#### a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

##### 1) Pengasramaan

Pelayanan pengasramaan ini yaitu memberikan klien tempat tinggal yang nyaman dan tenteram. Penempatan klien didasarkan pada jenis kelamin dan usia. Klien juga memiliki hak untuk pulang ke rumah orang tuanya masing-masing

pada saat libur sekolah sebagai bentuk dukungan UPT terhadap hubungan antara klien dengan orang tua/keluarga/kerabat/teman klien di lingkungan rumahnya. Pelaksanaan pengasramaan sudah sesuai dengan SOP program namun belum memenuhi kriteria pelayanan sesuai Standar Nasional karena kapasitas kamar tidak sesuai dengan jumlah klien yang menempatinnya.

#### 2) Permakanan

Pelayanan pemberian makan kepada anak asuh ditugaskan kepada juru masak atau pramu bhakti. Pola makan klien 3 kali satu hari dengan menu yang berbeda. Menu tersebut sudah ditentukan dari pihak UPT dengan persetujuan ahli gizi dari Rumah Sakit untuk menjamin terpenuhinya nutrisi anak sesuai kebutuhan perkembangannya. Pelaksanaan pelayanan permakanan sudah sesuai dengan SOP program namun jadwal makan yang ditetapkan oleh lembaga belum efektif karena tidak menyesuaikan dengan waktu luang klien di asrama.

#### 3) Sandang

Pemenuhan kebutuhan sandang di UPT PPSAA Situbondo bukan untuk pakaian yang dikenakan klien sehari-hari melainkan seragam. Pakaian-pakaian tersebut antara lain seragam sekolah klien yang meliputi seragam putih abu-abu, pakaian almamater sekolah, seragam pramuka dan seragam olahraga, serta seragam identitas klien UPT yang biasanya berupa batik. Pengadaan pakaian klien rutin dilakukan setiap kenaikan kelas. Pelayanan pemenuhan sandang klien sudah sesuai dengan SOP program maupun Standar Nasional.

#### 4) Pendidikan

UPT PPSAA Situbondo merupakan lembaga pelayanan sosial asuhan yang mengutamakan pelayanan pendidikan formal. Pemilihan sekolah ditentukan sendiri oleh klien sesuai dengan keinginannya dan UPT mendampingi serta memberikan pertimbangan bagi klien dalam menentukan sekolah pilihannya. Biaya pendidikan mulai dari daftar ulang dan praktek dipenuhi oleh lembaga. Selain itu juga pemenuhan sarana pendidikan seperti buku tulis dan uang saku klien. Pembayaran biaya pendidikan ini dilakukan langsung oleh petugas. Pelaksanaan pelayanan pendidikan sudah sesuai dengan SOP program dan Standar Nasional.

#### 5) Pemeriksaan Kesehatan

Pelayanan pemeriksaan kesehatan rutin dilakukan oleh seorang perawat yang didatangkan dari Puskesmas Pembantu Patokan seminggu satu kali. Pemeriksaan kesehatan rutin yang dilakukan di asrama untuk mengetahui kondisi kesehatan klien meliputi pengukuran tinggi badan, berat dan tensi. Pelaksanaan pemeriksaan kesehatan klien terkendala karena lembaga belum memiliki ruang khusus untuk ruang perawatan. Pelaksanaan pelayanan pemeriksaan belum sesuai SOP dan Standar Nasional.

UPT sudah memiliki prosedur untuk merespon keluhan kesehatan anak jika sakit yaitu pada SOP, namun petugas kurang tanggap dalam merespon keluhan dari klien yang menunjukkan gejala sakit. Selain itu pendampingan pada anak yang sakit juga masih lemah. Hal ini menjadi tidak sesuai dengan standar pelayanan kesehatan pada Standar Nasional.

#### 6) Rekreatif Edukatif

Kegiatan dilakukan di luar asrama yaitu dengan mengunjungi tempat wisata di akhir tahun. Kegiatan dikemas dengan permainan yang berfungsi mendekatkan antar peserta kegiatan dan memberikan pelajaran tentang kerjasama dan kekompakan. Pelaksanaan rekreatif edukatif sudah dilakukan sesuai dengan SOP program maupun Standar Nasional.

#### b. Pelayanan Kebutuhan Penunjang

##### 1) Bimbingan Keagamaan

Bimbingan keagamaan yang diberikan tidak hanya berupa ceramah keagamaan saja, tetapi juga bimbingan baca Al-Qur'an, materi tentang tata cara beribadah dan juga prakteknya. Pelaksanaan pelayanan bimbingan keagamaan belum sesuai dengan SOP karena pelaksana sering absen sehingga kegiatan tidak dilaksanakan sesuai jadwal. Selain itu kegiatan ini juga tidak terbukti efektif bagi klien karena untuk melaksanakan ibadah sehari-hari saja klien masih harus dipaksa sementara pelaksana pelayanan tidak memberikan panutan.

##### 2) Bimbingan Fisik

UPT PPSAA Situbondo menyediakan fasilitas berupa lapangan olahraga yang cukup luas dan nyaman, serta peralatan olahraga berupa bola voli maupun



bola sepak. Namun kegiatan bimbingan fisik tidak terlaksana karena tidak ada instruktur untuk melatih atau menemani klien berolahraga. UPT juga tidak mewajibkan klien untuk berolahraga sehingga kegiatan olahraga hanya dilakukan ketika klien sedang berminat saja.

### 3) Bimbingan Sosial

Pelaksanaan bimbingan sosial dilakukan dengan dua metode yaitu konseling dan kelompok (*group work*). Pelaksanaan kegiatan sudah sesuai dengan SOP program. Namun belum memberikan dampak positif bagi perilaku klien karena UPT hanya melakukan kegiatan bimbingan dan tidak melakukan perbaikan atau penyempurnaan kegiatan sesuai kebutuhan.

### 4) Bimbingan belajar

Bimbingan pelajaran tambahan ini dijadwalkan dua kali satu minggu masing-masing mata pelajaran. Kegiatan ini biasanya dilakukan di ruang belajar atau di aula. Namun tidak didukung oleh fasilitas ruang belajar yang kapasitasnya memenuhi jumlah peserta kegiatan serta tidak dilengkapi dengan alat peraga seperti papan tulis dan spidol. Pelaksanaan bimbingan belajar tidak sesuai dengan SOP maupun Standar Nasional.

### c. Pelayanan Pengasuhan

Tugas pengasuhan diberikan pada seluruh pegawai fungsional sehingga tidak memenuhi kualifikasi keahlian pengasuh menurut Standar Nasional. Setiap pengasuh mengasuh empat sampai lima klien sekaligus. Pelaksanaan pengasuhan masih berpatokan pada jadwal kegiatan rutin klien yang dibuat oleh UPT beserta peraturan yang membebaskan sanksi pada klien yang melanggarnya. Sanksi tersebut masih cenderung pada hukuman fisik dan psikis namun tidak membuat klien berhenti melakukan pelanggaran. Pembentukan kepribadian dan moral klien dirasa sulit karena saat memasuki lembaga klien sudah menganut nilai-nilai dari lingkungan rumahnya masing-masing, ketidakkonsistenan tentang benar dan salah di lembaga serta kurangnya dukungan berupa pemberian pemahaman dari lembaga.

## 5.2 Saran

Berdasarkan evaluasi pelaksanaan pemberian pelayanan berbasis lembaga asuhan bagi anak terlantar yang sudah dilakukan, maka dapat disampaikan beberapa saran perbaikan yaitu sebagai berikut;

- a. Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sebagai pemilik kebijakan UPT PPSAA perlu melakukan harmonisasi antara program dengan kebijakan yang sudah diatur pemerintah pusat terkait pengasuhan anak atas dasar kepentingan terbaik bagi tumbuh kembangnya.
- b. Perlu dilakukan sosialisasi terhadap masyarakat terkait fungsi UPT sehingga anak-anak yang tidak memerlukan perpindahan asuhan tidak perlu dikirim ke UPT.
- c. Perlu dilakukan sosialisasi atau pendidikan bagi seluruh petugas UPT tentang kesejahteraan dan perlindungan hak anak serta prinsip-prinsip pengasuhan yang baik bagi anak.
- d. Perlunya peningkatan kualitas dan kuantitas personil dan sarana prasarana serta penambahan anggaran untuk membiayai kegiatan pelayanan.
- e. Perlunya menjadwalkan kegiatan konseling agar pekerja sosial ataupun pengasuh dapat terus memantau perkembangan psikologis klien. Pengasuh juga perlu memiliki catatan perkembangan klien, bahkan bila perlu meminta klien untuk menulis catatan harian yang akan dipantau langsung oleh pengasuh. Perlunya melengkapi dokumen-dokumen lain seperti catatan kasus (*case record*), laporan kegiatan pengasuhan dan laporan pembahasan kasus (*case conference*).
- f. Perlu diadakan sebuah forum untuk klien menyampaikan pendapatnya serta berpartisipasi dalam proses pelayanan agar hak anak untuk menyampaikan pendapat dan partisipasi atas kepentingan dirinya sendiri bisa terpenuhi dan klien tidak hanya sebagai objek sasaran program.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

- Adi, I.R. 2005. *Ilmu Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial: Pengantar Pada Pengertian dan Beberapa Pokok Bahasan*. Jakarta: UI Press
- Adi, I.R. 2013. *Intervensi Komunitas dan Pengembangan Masyarakat Sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa
- Apsari, Nurliana Cipta. 2015. *Hak Anak Perspektif Pekerjaan Sosial*. Bandung:Unpad Press
- Bungin, B. 2012. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2014. *Pola Asuh Orang Tua dan Komunikasi dalam Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dunn, William, N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua (Samodra Wibawa, dkk Penerjemah)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Huda, M. 2009. *Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial: Sebuah Pengantar*. Yogyakarta:Pustaka Belajar.
- Hurlock, Elizabeth. 1980. *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. (Development Psykology: A Life-Span Approach, Fifth Edition, Alih Bahasa oleh Istiwidayanti dan Soejarwo). Jakarta: Penerbit Erlangga
- Irawan, P. 2006. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: FISIP UI
- Kurniawan, Luthfi J., dkk. 2015. *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial*. Malang: Intrans Publishing
- Moleong, Jl. Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Posdakarya
- \_\_\_\_\_. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Posdakarya
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Posdakarya
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

- Patton, M.Q. 1990. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. California: Sage Publications
- \_\_\_\_\_. 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods* (3<sup>th</sup> ed). Thousands Oaks, CA: Sage Publications
- \_\_\_\_\_. 2006. *Metode Evaluasi Kualitatif*. (How to Use Qualitative Methods in Evaluation, Alih Bahasa oleh Budi Puspo Priyadi). Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Rossi, Peter H., Lipsey, Mark W., & Freeman, Howard E. 2004. *Evaluation: A Systematic Approach Seventh Edition*. London: Sage Publications
- Santrock, John W. 2007. *Remaja, jilid 2, edisi kesebelas*. (Adolescences, eleventh edition, Benedictine Widyasinta). Jakarta: Penerbit Erlangga
- Sjarkawi. 2006. *Pembentukan Kepribadian Anak*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soetarso. 1980. *Kesejahteraan Sosial, Pelayanan Sosial dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suharto, Edi. 2007. *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Supanto, dkk. 1990. *Pola Pengasuhan Anak Secara Tradisional Daerah Istimewa Yogyakarta*. Departemen P dan K. Jakarta
- Suyanto, B. & Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Widodo, Joko. 2012. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing
- Wirawan. 2011. *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Prasada

### **Buku Terbitan Lembaga**

Donnel, O'Dan. 2006. *Perlindungan Anak, Sebuah Panduan bagi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat*. (Child Protection, a handbook for Parliamentarians, alih bahasa Agus Ryanto). Jakarta: UNICEF

Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial. 2012. *Kementerian Sosial dalam Angka: Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Kementerian Sosial Republik Indonesia

Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial. 2012. *Rekapitulasi Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Per Provinsi*. Jakarta: Kementerian Sosial Republik Indonesia

### **Jurnal**

Astuti, Mulia & Ahmad Suhendi. 2014. Implementasi Kebijakan Kesejahteraan dan Perlindungan Anak. *Sosio Konsepsia*. Volume 4 Nomor 1 (September-Desember)

Budihardjo. 2015. Pendidikan Pengasuh Pada Panti Sosial Asuhan Anak Milik Organisasi Masyarakat Islam DKI Jakarta. *Jurnal Studia Islamika*. Volume 12 Nomor 1 (Juni)

Irmansyah., Darwis & Rakhmad Muhammad. Evaluasi Program Pelayanan Sosial Anak pada Panti Sosial Asuhan Anak Seroja Kabupaten Bone. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/7d9431cd081ac94425138badd643dc00.pdf>

Rahakbauw, Nancy. 2016. Faktor-faktor Anak Diterlantarkan dan Dampaknya (Studi di Kota Ambon). *INSANI*. Volume 3 Nomer 1 (Juni)

Teja, Mohammad. 2014. Perlindungan Terhadap Anak Terlantar di Panti Asuhan. *Info Singkat Kesejahteraan Sosial*. Volume VI Nomor 05 (Maret)

Triastuti, Sofiyatun dkk. 2012. Peranan Panti Asuhan dalam Pemberdayaan Anak Melalui Keterampilan Sablon. *Diklus*. Edisi XVI Nomor 1. (September)

### **Skripsi**

Amalia, Umi. 2015. *Peran Pekerja Sosial Melalui Program Kesejahteraan Sosial Anak (PKSA) di Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) "Bimo" Yogyakarta*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga

Anisyah, Anita. 2012. *Evaluasi Proses Pelaksanaan Program Perpustakaan Keliling*. Depok: Universitas Indonesia

Febrianti, Pipit. 2014. *Pelayanan Kesejahteraan Sosial Terhadap Anak Terlantar di Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Putra Utama 03 Tebet Jakarta Selatan*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah

Kurniawan, Ardy. 2011. *Implementasi Pelayanan Sosial Terhadap Anak Asuh (Studi Deskriptif di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Trenggalek)*. Jember: Universitas Jember

Permana, Yogie. 2012. *Evaluasi Sumatif Terhadap Pemenuhan Hak Dasar Anak Jalanan Dalam Program Kesejahteraan Sosial Anak Jalanan (PKS-Anjal)*. Depok: Universitas Indonesia

Riyanto, Muhammad A. 2014. *Implementasi Layanan Bimbingan Pribadi-Sosial Terhadap Siswa Tunanetra Mts Yaketunis*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga

Suharno, Ipul. 2009. *Pelayanan Sosial Anak Jalanan Berbasis Panti sebagai Wujud Perlindungan Hak Anak*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah

## **Tesis**

Amalia, Ayu Diah. 2012. *Evaluasi Proses Pelaksanaan Program Elderly Day Care Services Tahun 2012 Di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Dharma Bekasi Timur*. Depok: Universitas Indonesia

## **Internet**

<http://dinsos.jatimprov.go.id/profil-upt/68-pelayanan-sosial-asuhan-anak/742-upt-pelayanan-asuhan-anak-situbondo.html>. 16 Desember 2015

<http://eprints.ung.ac.id/6613/3/2012-1-86207-153408098-bab2-03092012025718.pdf> 19 Oktober 2016

<http://news.detik.com/berita/2916183/mensos-ada-41-juta-anak-terlantar-di-indonesia>. 25 Mei 2016

<http://sidomi.com/380277/penelantaran-anak-di-cibubur-orangtua-bisa-dipenjara-15-tahun>. 13 Oktober 2016

<https://www.kemsos.go.id/modules.php?name=Database&opsi=pmks2008-1>. 02 Mei 2016

<http://www.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabek-nasional/15/05/19/nol1tu-dampak-psikologi-yang-bisa-dialami-anak-korban-penelantaran>. 13 Oktober 2016

**Peraturan Undang-Undangan**

Keputusan Kepala Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Sosial Bagi Anak Di Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak (UPT PPSAA)

Keputusan Presiden Nomor 36 Tahun 1990 tentang Ratifikasi Konvensi Hak Anak PBB

Peraturan Menteri Sosial RI Nomor 30/HUK/2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak

Undang-Undang Dasar RI 1945 Pasal 34 ayat 1

Undang-undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak

Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak

Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial

Undang-Undang RI Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

**PEDOMAN WAWANCARA**

**(Guide Interview)**

**Pengelola Program Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial**

**Asuhan Anak**

**Kasie Pelayanan Sosial**

**Kode : 1**

Tanggal Wawancara :

Lokasi Wawancara :

**Identitas Informan**

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Jabatan :
- d. Lama bekerja :
- e. Usia :
- f. Pendidikan :

**Pedoman Wawancara:**

1. Bagaimana fungsi bagian pelayanan sosial yang Bapak pimpin?
2. Bagaimana mekanisme tahapan program?
3. Bagaimana pengaturan kegiatan pelayanan?
  - a. Apa saja kegiatan dalam pemberian pelayanan?
  - b. Bagaimana kegiatan pelayanan dilaksanakan?
4. Bagaimana personil dalam program Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak? Apakah memadai?
5. Bagaimana tentang sarana prasarana UPT PPSAA Situbondo?
6. Bagaimana penganggaran kegiatan dan sarana prasarana?
7. Menurut Bapak, bagaimana perkembangan program Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo ini?
8. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan program?



**PEDOMAN WAWANCARA**

**(Guide Interview)**

**Pengelola Program Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial**

**Asuhan Anak**

**Pekerja Sosial**

**Kode : 2**

Tanggal Wawancara :

Lokasi Wawancara :

**Identitas Informan**

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Jabatan :
- d. Lama bekerja :
- e. Usia :
- f. Pendidikan :

**Pedoman Wawancara:**

1. Bagaimana fungsi Ibu dalam program pelayanan ini?
2. Apa *background* Ibu?
3. Kegiatan dalam pemberian pelayanan:
  - a. Apa saja kegiatan-kegiatan dalam program pelayanan?
  - b. Bagaimana penjadwalannya?
  - c. Dimana dilakukan/dilaksanakan? Siapa yang bertugas?
4. Bagaimana sarana prasarana UPT PPSAA Situbondo?
5. Kendala yang dihadapi setiap kegiatan?
6. Bagaimana masalah petugas bimbingan?
7. Bagaimana pelaksanaan pendampingan program?

**PEDOMAN WAWANCARA**

(Guide Interview)

**Pelaksana Program Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial**

**Asuhan Anak**

**Pengasuh, Guru Spiritual, Guru Les, Instruktur Fisik**

**Kode : 3**

Tanggal Wawancara :

Lokasi Wawancara :

**Identitas Informan**

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Jabatan :
- d. Lama bekerja :
- e. Usia :
- f. Pendidikan :

**Pedoman wawancara:**

1. Bagaimana fungsi Bapak/Ibu dalam program pelayanan disini?
2. Bagaimana proses perekrutan Bapak/Ibu dalam program di UPT PSAA?
3. Apakah *background* Bapak/Ibu?
4. Masalah apa yang biasanya Bapak/Ibu temukan pada anak asuh dan bagaimana menanganinya?
5. Apakah Bapak/Ibu diberi penjelasan tentang pedoman dalam pelaksanaan program/tanggung jawab Bapak/Ibu?
6. Bagaimana Bapak/Ibu melaksanakan tugas pelayanan?
7. Apakah kendala dalam melaksanakan tugas Bapak/Ibu?
8. Apa Bapak/Ibu punya solusi agar program dapat berjalan lebih baik?

**PEDOMAN WAWANCARA**

**(Guide Interview)**

**Penerima Manfaat Program Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan  
Sosial Asuhan Anak**

**Kode : 4**

Tanggal Wawancara :

Lokasi Wawancara :

**Identitas Informan**

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Jabatan :
- d. Lama bekerja :
- e. Usia :
- f. Pendidikan :

**Pedoman Wawancara:**

1. Bagaimana proses pemberian pelayanan yang kalian terima?
2. Tanggapan mengenai kegiatan-kegiatan program?
3. Tanggapan mengenai pegawai/petugas program?
4. Bagaimana fasilitas di UPT PPSAA Situbondo?
5. Bagaimana perasaan adik selama berada di lembaga?
6. Masalah apa yang biasanya dihadapi adik/teman-teman lain disini?
7. Apa saran bagi program pelayanan agar lebih baik?

**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN POKOK**

Nama : TH  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Usia : 57 tahun  
 Jabatan : Kepala Seksi Pelayanan  
 Lama Bekerja : 8 tahun  
 Pendidikan : S2  
 Tgl Wawancara : 18 Januari 2017

Transkrip data mentah:

Peneliti : Bagaimana profil program pelayanan disini Pak?  
 Informan : Sebelum anak masuk panti anak-anak diseleksi dulu, setelah diseleksi ada surat keterangan tidak mampu dari kepala desa, fisik rumah, keluarga tidak mampu, yatim, yatim piatu, keluarga *broken home*. Setelah masuk panti, nah anak-anak ditempatkan di program pelayanan. Untuk melaksanakan tujuan itu kita punya program memandirikan anak-anak, seperti cuci, makan tidak bergantung lagi pada orang tua. Program utama disini anak harus punya niat fokus untuk sekolah, seperti program pemerintah wajib sekolah 9 atau 12 tahun ya sekarang ya. Jadi yang diterima anak mulai usia SD-SLTA.

Peneliti : Bagaimana fungsi seksi pelayanan yang Bapak pimpin ini?  
 Informan : Kalo saya ke teknisnya biasanya. Jadi anak-anak saya arahkan untuk mempunyai fisik berwirausaha, tergantung bakat minat anak-anak. Fungsi utamanya ya untuk sekolah itu ya. Disini di panti saya arahkan anak-anak itu untuk memiliki basic wirausaha. Jangan menggantungkan jadi pegawai negeri atau pejabat lah istilahnya. Disini saya kasih keterampilan, seperti kemarin saya arahkan untuk menanam sawi, lombok dan kangkung. Itu program saya anak-anak tidak nganggur setelah pulang sekolah. Jadi anak-anak itu dikasih modal, kembalikan modal hasilnya silahkan dibuat sendiri. Yang penting anak-anak itu sekolah minat belajar harus memiliki fisik yang kuat sesuai sekolah masing-masing.

Peneliti : Apa saja kegiatan pelayanan yang dilakukan pak? Bagaimana mekanismenya?  
 Informan : Jadi setelah anak diterima oleh UPT anak-anak diasramakan, dalam artian anak-anak ditempatkan menurut peraturan PPSAA, yang putra di selatan yang putri di utara. Satu kamar itu isi 2 sampai 9 anak, tergantung luas kamarnya ya. Sudah dilengkapi dipan susun, lemari, kasurnya enak sudah sama bantalnya. Itu kalau ada yang rusak anak-anak tinggal bilang nanti diganti. Setelah diasramakan anak-anak itu juga dapat permakanan sebanyak 3 kali dalam satu hari ya, pagi, siang dan malam, jadi tiga kali, itu sesuai menu yang sudah ditentukan sebelumnya. Selama 24 jam anak-anak itu diawasi dengan satpol PP. Tapi utamanya anak-anak itu harus sekolah, sekolahnya itu sesuai dengan bakat minat anak-anak, yang mau ke SLTA atau SMK, karena sekarang program pemerintah itu SMK lebih diprioritaskan karena SMK harus kerja. Setelah lulus dari sini, anak-anak yang masih memiliki bakat minat kita kirim ke PSBR di Jombang Madura dan Blitar sesuai kemauan anak-anak. Misalnya anak-anak minatnya ke

elektro ya kita arahkan ke elektro, anak-anak yang ingin ke tata boga ya ke tata boga, karena benar-benar didasarkan pada bakat minat. Setelah dari PSBR anak-anak dikembalikan ke orang tua atau masyarakat. Setiap anak itu mempunyai pembina masing-masing. Setiap anak dibina oleh masing-masing, misalkan bu susi atau pak kadir itu untuk yang perempuan yang putri petugasnya putri, yang putra petugasnya putra, sesuai jumlah kamar, maksimal satu kamar empat anak sudah, beda lagi dengan kamar besar ya. Itu sudah ada namanya pembinanya pak heri abcd itu artinya dibina oleh pak heri. Nah teman-teman itu mengumpulkan sesuai dengan adanya anak, karena apa selama ini anak-anak itu berbenturan, anak-anak sekolah karyawan masuk, anak-anak datang karyawan pulang, biasanya itu ya malam. Makanya nanti diprogram malam untuk pembinaan anak-anak. Biasanya kalau pembinaan malem, kecuali memang hari libur, itu anak-anak bisa dikumpulkan. Setelah lulus dari sini anak-anak yang ingin melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi itu ee kita arahkan ke bidikmisi karena kalau orang tuanya pasti kurang mampu. Nah yang sudah bidikmisi ini ada 2 anak, yang di unej dan malang, jurusan ada yang perbankan, pengelola hasil pertanian, yang di jember, itu anaknya pintar dari pasuruan. Itu kami cari solusi terus anak-anak itu juga dapet santunan dari masyarakat. Setiap malam jumat itu anak-anak dipanggil untuk ngaji yasin atau tiba', yang satu itu H. Sukoco itu biasanya dikasih uang 20, 25. Itu juga rumah makan zaitun, terus swalayan anggrek atau pak yudi yang tiap bulan sekali anak-anak dipanggil dikasih uang kurang lebih 20-50 ribu per jumat manis.

- Peneliti : Selain itu apakah ada lagi pak kegiatan pelayanannya?
- Informan : Kalau bimbingan itu ada empat, bimbingan keagamaan itu, fisik, sosial sama bimbingan belajar les tambahan itu. Itu biasanya saya datangkan guru dari luar itu bahasa inggris sama matematik, untuk menambah pelajaran anak-anak yang kurang itu bahasa inggris matematik, sesuai dengan kebutuhan anak-anak. Targetnya memang anak-anak harus berprestasi di sekolah. Lah ini lagi, anak-anak yang tidak lulus atau tidak naik kelas dikembalikan pada orang tua. Karena kita sudah maksimal memberikan pelayanan sosial karena masih buanyak sekali di luar yang ingin mengganti. Dipanggil orang tuanya terus langsung diproses, kenapa, ya mungkin satu, akiunya, atau disekolah melanggar tata tertib atau ada nilai yang kurang, tergantung dari sekolah. Dan kalau bimbingan keagamaan itu kita ada ustadz juga kesini dua orang untuk memberikan pengajaran agama buat anak-anak. biasanya dari sholat jamaah magrib, setelah sholat itu kegiatannya baca al qur'an atau ceramah agama biasanya ya tergantung ustadznnya kita serahkan sepenuhnya gitu sama ustadznnya. Kalo bimbingan fisik itu ya itu anak-anak main aja sepulang sekolah setelah kerja bakti atau apa setelah saya ajak berkebun dibelakang itu, main bola kadang kan sudah ada bolanya, lapangannya juga di depan luas itu.
- Peneliti : Gak ada kegiatan senam bersama gitu pak?
- Informan : Gak ada ya paling cuma kerja bakti gitu hari minggu pagi. Kalo senam nggak ya. Tapi kita pernah ngajak anak-anak jalan santai gitu minggu pagi ke alun-alun.
- Peneliti : Kalau bimbingan sosial pak?
- Informan : Bimbingan sosial ya itu tadi pembinaan sama temen-temen pegawai itu anak-anak dikumpulkan malem di aula kadang. Tergantung, kan

- direncanain dulu dirapatkan kapan mau ngadain kegiatan ya langsung diadakan, tentunya atas ijin kepala ya.
- Peneliti : Kegiatan-kegiatan itu dari UPT yang menentukan atau gimana pak?
- Informan : Iya sudah ada aturannya dari dinas sosial. Jadi itu kan termasuk SOP kita, Standar Operasional Prosedur. Jadi kegiatan kita disini, untuk pelayanan utama ya satu pengasuhan dua pengasramaan tiga permakanan empat sandang lima pendidikan formal enam kesehatan dan obat-obatan tujuh rekreatif edukatif. Terus ada pelayanan utama ada pelayanan penunjang terus bimbingan kebugaran jasmani, bimbingan sosial bimbingan belajar home visit monitoring evaluasi. Terus ada pembahasan kasus atau CC.
- Peneliti : Kalau pegawainya disini menurut Bapak apakah sudah memenuhi kebutuhan tugas dan fungsi pelayanan?
- Informan : Kalo fungsi pelayanan pada anak, disini terus terang peksosnya masing kurang, baru ada satu. Jadi teman-teman pembina, karyawan-karyawan tadi itu merangkap sebagai peksos pekerja sosial, memberikan bimbingan kepada anak-anak, motivasi kepada anak-anak, terus apalagi pelayanan sosial, baik ceramah atau istilahnya terjun ke lapangan, biasanya anak-anak itu dikumpulkan setiap malam jumat ada ceramah baik dari ustad atau dari pegawai itu ada untuk memotivasi anak-anak itu agar bisa berprestasi baik prestasi di dalam panti maupun nanti setelah terjun ke masyarakat.
- Peneliti : Apa saja sarana dan prasarana di lembaga ini Pak? Apakah sudah cukup ataukah masih ada kekurangan?
- Informan : Fasilitas saya kira cukup, meski mungkin komputer yang bisa online belum cukup ya. Saya rencana ada program itu ke depan. Fasilitas saya kira sudah cukup, bahkan ini ditambah anak-anak ditambah dengan mesin cuci. Nah memang komputer ini belum, saya punya rencana programnya pak adi, satu ruangan khusus untuk mengakses data, karena apa hape memang dilarang itu tidak sesuai dengan fungsinya. Nanti kalau data di komputer kan bisa dilihat karyawan, bisa dipantau, ada pendampingnya. Saya kira kalau sarana prasarana cukup, Cuma untuk ke sekolah anak-anak minim sekali, karena jarak yang jauh, sini ke panji, saya usulkan kepada dinas sosial provinsi untuk pengadaan bis mini atau elp untuk antar jemput anak-anak. Karena mungkin anak-anak naik sepeda malu atau apa. Anak-anak itu dikasi uang saku 75 satu bulan. Cuma yang 25 ditabung, yang 50 saya berikan pda anak-anak untuk jajan, transport dll.
- Peneliti : Kegiatan-kegiatan itu sudah ditentukan dari pusat atau dari sini langsung pak?
- Informan : Iya sudah ada aturannya dari dinas sosial. Jadi itu kan termasuk SOP kita, Standar Operasional Prosedur. Jadi kegiatan kita disini, untuk pelayanan utama ya satu pengasuhan dua pengasramaan tiga permakanan empat sandang lima pendidikan formal enam kesehatan dan obat-obatan tujuh rekreatif edukatif. Terus ada pelayanan utama ada pelayanan penunjang terus bimbingan kebugaran jasmani, bimbingan sosial bimbingan belajar home visit monitoring evaluasi. Terus ada pembahasan kasus atau CC.
- Peneliti : Kalau untuk anggaran dana itu dari mana Pak?
- Informan : Dari APBD provinsi jatim, bukan APBN.
- Peneliti : Anak asuh disini apakah juga dibebadi biaya pendaftaran atau biaya pelayanan?
- Informan : Anak asuh sama sekali tidak dibebankan biaya apapun, malah ditunjang sama pak gubernur. Jadi mulai makannya, tiap harinya, terus uang sakunya,

terus uang sekolah. Pokoknya anak-anak tinggal belajar. Jadi tidak akan mengganggu konsentrasi anak tidak harus memikirkan uang tinggal belajar aja.

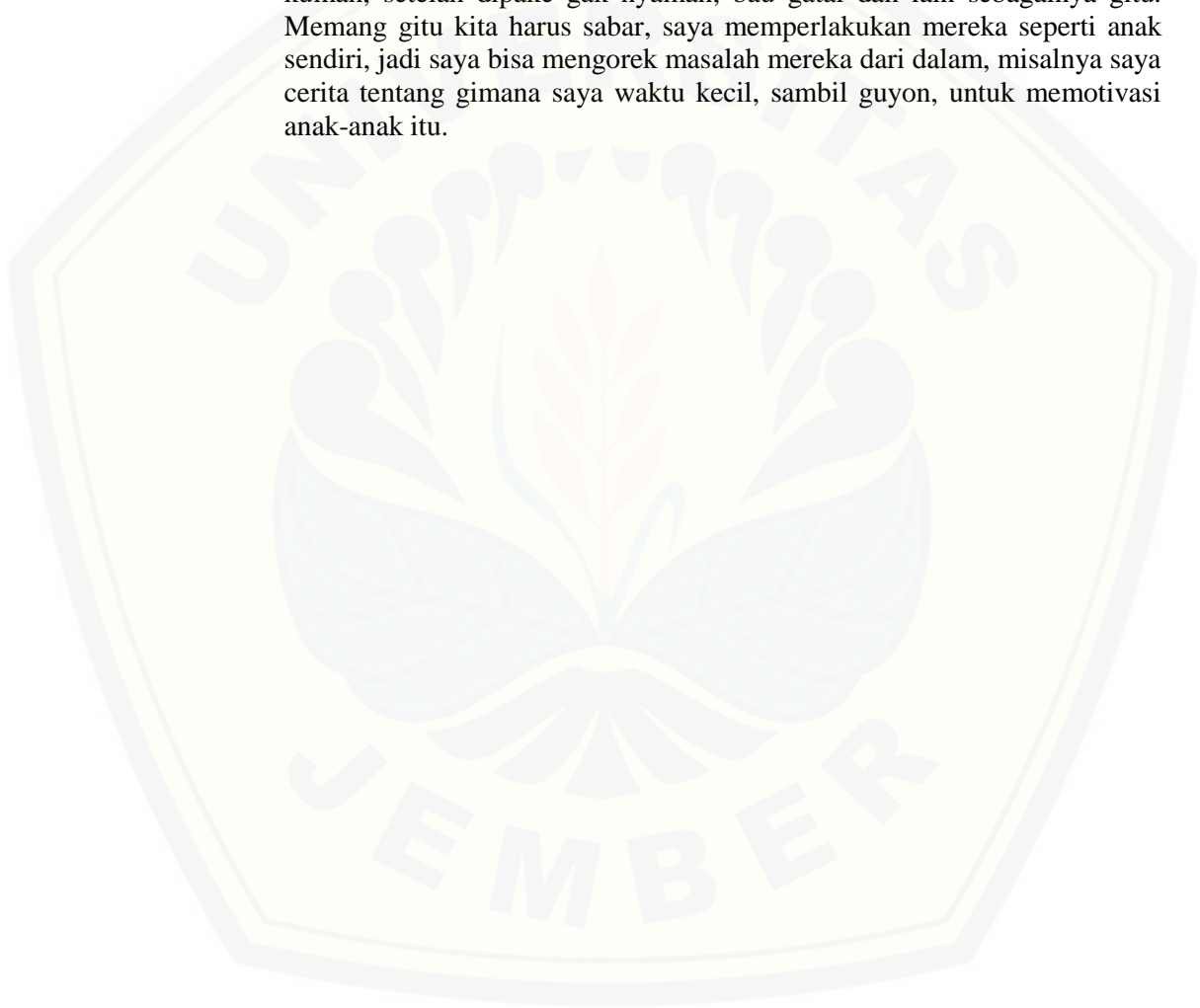
Peneliti : Menurut Bapak selama tujuh tahun bekerja disini, apa saja perubahan atau perkembangan yang dialami baik dari segi fisik lembaga sampai pada perbaikan program?

Informan : Saya kira dari fisik dulu ya, kelihatan sekarang sudah ada pavingisasi, karena sudah bersih, pengecatannya, begitu juga pendapatan karyawan sudah naik, sehingga motivasinya tinggi, ada tambahan dari biaya makan, tunjangan daerah itu. Untuk anak-anak itu dipenuhi semua, dari pakaian olahraga, sepatu olahraga, tas, perkembangannya itu. Kan dulu memang dananya sangat minim sekali. Walaupun sekarang dipangkas, itu anak-anak sudah berkecukupan, pakaian harian, pakaian olahraga, pakaian sekolah, tas dan lain-lainnya sudah sangat baik. Kalau dulu, anak yang baru saja, misalkan anak tahun ajaran 2017 yang masuk 27 anak, ya 27 anak itu yang dibelikan pakaian, yang lama tidak dibelikan karena biayanya masih kurang. Sekarang diperbarui semua. Untuk pemimpinan pak adi sudah bagus semua, nanti digantikan dengan pak anang ini. Pengecatan dulu, rumah saya gak dapat, aula gak dapat, ruang kantor ini tidak dapat pengecatan akhirnya ada dana setelah dikumpulkan bisa realisasi untuk pengecatan. Sebetulnya ini juga tambahan ide kreatif dari teman-teman dari kepala panti juga, ada sisa anggaran kita memberikan motivasi edukatif melalui outbond, kalau tahun ini ada, tahun 2016 itu di bwi outbond, terus saya juga bekerja sama dengan pelatihan kerja di panji itu. Anak-anak yang sudah lulus kita arahkan kesana sesuai dengan bakat minat, biasanya langsung diterima, ya sesuai dengan kurikulum disana.

Peneliti : Selama ini, apa saja kendala yang biasa dihadapi dalam pelaksanaan program pelayanan disini?

Informan : Kendala memang banyak sekali, kendala di dalam panti, yang pertama sabtu minggu karena tidak ada pegawai yang menetap disini, saya hanya mengandalkan satpol pp. Seandainya sabtu minggu nanti bisa digilir teman-teman bisa piket, karena apa anak-anak kalau pas sabtu minggu alasan keluar biasanya ada saja. Nanti kalau di..ya nanti mau di shift mbak. Artinya gini, misalkan teman-teman itu kan pulang jam setengah 4, lah nanti setelah anak-anak pulang jam 4 itu harus ada petugas. Nah nanti temen2 pegawai gak masuk jam 7 lagi, nanti masuknya jam 12 nanti pulang jam 7 malam. Jadi nanti kan ketemu anak-anak mulai jam 2 jam 3 anak-anak yang pulang, pegawai ada disini mungkin 123 karyawan ada disini jadi di rolling di shift gitu, mungkin satu bulan satu kali ini masuk jam 12 nanti setelah itu jam 7 seperti biasa jam kantor. Karena apa anak-anak kalo gak dikasih motivasi mesti gitu, anak-anak liar, pembiaran pada anak-anak. Buktinya sekarang jam 3 suruh kerja bakti kendalanya memang gak ada petugas jadinya anak-anak memang Cuma 12 yang kerja bakti. Kalau sudah jam 4 itu kan karyawan pulang. Terus apalagi... nah itu termasuk kendala juga sih transportasi, nah itu terlalu jauh, akhirnya ada yang sepedanya kempes akhirnya gak masuk sekolah alasannya gara-gara ban kempes ahirnya telat.. banyak sebenarnya masukan disini. Iya kendalanya itu, terus anak-anak sering dikasih motivasi dan arahan mungkin satu bulan, satu minggu 2 kali. Tadi malam saya mengumpulkan jemuran yang ada di belakang sana itu masih banyak yang di bawah anak-

anak itu kurang apa ya memperhatikan kurang memiliki rasa kepemilikan miliknya sendiri, apalagi miliknya prasarana panti. Dibelakang saja sarung, pakaian, baju itu kehujanan dibiarkan. Apa lupa apa memang anaknya bandel gak mau memang dari sononya dari daerahnya. Sering. Sudah saya katakan disini kita saling bersaudara senasib sepenanggungan, tolong kalau miliknya temannya yang belum diambil kalo sudah kering, kalo hujan itu diambil daripada temannya itu merasa kesetiakawanan itu ada. Anak-anak enggak,, ya kadang-kadang,, setelah saya, ayo ayo siapa yang punya, masak tiap hari gini. Saya cerewet bukan apa tapi untuk kebaikan. Saya marah kepada siapa bukan karena saya memberi apa ya memberi tahu untuk pelajaran kalian. Kalo pakaian sampek 1 2 hari dibelakang kan jamur, kuman, setelah dipake gak nyaman, bau gatal dan lain sebagainya gitu. Memang gitu kita harus sabar, saya memperlakukan mereka seperti anak sendiri, jadi saya bisa mengorek masalah mereka dari dalam, misalnya saya cerita tentang gimana saya waktu kecil, sambil guyon, untuk memotivasi anak-anak itu.





**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN POKOK**

Nama : BR  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 35 tahun  
Jabatan : Pekerja Sosial  
Lama Bekerja : 2 tahun  
Pendidikan : S1  
Tgl Wawancara : 19 Januari 2017

Transkrip data mentah

Peneliti : Bagaimana fungsi Ibu dalam program pelayanan disini?

Informan : Peksos..saya kan baru disini yah, untuk itu hanya anak-anak menjadikannya sebagai konseling, heem Cuma konseling aja. Mereka baru konseling. Untuk sejauh ini sama itu, emm membantu ke sekolah ada masalah dengan sekolah gitu kan saya, hubungan dengan sekolah, dengan guru bk, saya yang ditelpon, tentang perkembangan anaknya.

Peneliti : Bagaimana konseling yang Ibu berikan?

Informan : Ya seperti biasa aja ya, kalo ada anak-anak yang lagi punya masalah datang ke saya, curhat gitu tapi kadang yang umum-umum aja kayak di sekolah gitu susah pelajarannya atau gurunya gak enak, ya saya nasehati kasih motivasi. Kadang anak-anak juga yang masih baru suka minder gitu dikasi arahan motivasi biar semangat biar gak minder lagi. Tapi kadang anak-anak itu malu mbak yang mau cerita gitu. Jadi selama ini ya anak-anak yang emang buat masalah aja yang dikasih arahan lewat konseling. Anak-anak yang biasa-biasa gitu jarang langsung datang gitu jarang, bu saya punya masalah. Gak ada. Dan lagi kan anak-anak punya pembina masing-masing ya jadi mungkin langsung ke pembinanya gitu.

Peneliti : Bagaimana kondisi personil secara keseluruhan?

Informan : Kalo masalah personil atau jumlah pegawainya sendiri disini masih sedikit ya anak-anaknya banyak. Jadi disini selain jadi pegawai ada jabatannya masing-masing tapi temen-temen juga rangkap jadi pembimbing apa istilahnya pengasuh klien. Pak Kadir itu memang jabatannya di struktur pengasuh klien di sini (Situbondo) itu resminya tapi disini semuanya jadi pengasuh. Kan gak mungkin Pak Kadir sendiri yang jadi pengasuh 80 anak disini kan kasian. Jadi dibagi temen-temen satu orang jadi pengasuh satu kamar atau 4-5 klien sekaligus.

Peneliti : Ibu juga kebagian pengasuh atau hanya peksos saja?

Informan : Iya kebagian mbak, pokok semua kecuali pejabat itu ya.

Peneliti : Itu pegawai juga yang melakukan semua tugas pelayanan?

Informan : Setiap kegiatan pelayanan itu ada yang bertugas sudah mbak, berbagai profesi. Makan anak-anak dimasakin ada juru masakunya, trus les juga didatangkan guru ke sini, ada ustad juga buat ngajar ngaji dan tentang keagamaan itu tadi. Sama kalo kesehatan itu kita datangkan perawat dari puskesmas sini patokan. Selain dari itu berarti petugasnya ya pegawai sini langsung.

Peneliti : Apa saja pelayanan yang diberikan dari lembaga kepada anak asuh Bu? bagaimana pelaksanaannya?

- Informan : kalo pelayanan itu kaya yang sudah ada di SOP itu ya mbak. Kalo pengasramaan itu kita sekarang dijadikan satu ya, yang kelas 3 dengan kelas 3 jadi mungkin biar belajarnya lebih enak ya, yang kelas 3 yang kelas 1 gitu disendirikan sekarang, dijadikan satu kamar satu kamar, kalo dulu kan diacak, kemaren ada anak-anak minta masukan ga enak bu kalo gak kumpul, ya yasudah sekarang yang kelas 3 kelas 3 semua yang kelas 1 anak baru itu. Terus tentunya kan dipisah ya yang cowok itu disana di selatan, ceweknya disini di sebelah utara. Satu kamar beda-beda isinya sesuaikan sama luasnya kamar. kalo permakanaan ya biasalah setiap hari ya tiga kali sehari menunya beda-beda. Itu sudah ada yang masak 2 orang gantian.
- Peneliti : Menunya itu ditentukan dari sini atau terserah yang masak Bu?
- Informan : Jadi dari sini nyusun menunya, penyedia kebutuhan itu terus disetujui Kepala. Setelah itu diserahkan ke bidang gizi di Rumah Sakit itu, dari sana dicek yang mana aja yang memenuhi standar gizi gitu ya terus diserahkan ke kita lagi. Jadi yang tadi kita susun disini itu yang ga sesuai dibuang istilahnya dicoret ya, yang sesuai itu yang disepakati jadi menu setiap harinya. Baru diserahkan ke juru masaknya. Jadi juru masak tinggal lihat menu dah kalo mau masak.
- Peneliti : Yang belanja bu?
- Informan : Yang belanja juga ada sendiri sudah ya.
- Peneliti : Itu belanjanya tiap hari atau seminggu sekali atau gimana bu?
- Informan : Beda ya mbak, kalo kaya kebutuhan sembako itu kita ada sudah kerja sama sama toko, jadi toko nganterin ke sini. Kalo kaya ikan sayur itu tiap hari ada juga sudah bagian belanja tiap pagi kesini. Tugas juru masak itu udah bener-bener cuma nyiapin makannya anak, sama bersih-bersih cuci piring-piringnya anak-anak setelah makan sama bersihin dapur.
- Peneliti : Kalo pakaian, pakaian apa yang dipenuhi dari sini?
- Informan : Pakaian sekolah, pakaian olahraga, pakaian lapangan, pakaian lapangan itu kaya seragam identitas panti lah gitu ya, kaya seragam batik itu.
- Peneliti : Itu setiap anak dapet tiap tahunnya atau yang baru masuk saja bu?
- Informan : Anak-anak yang baru masuk ke SMP/SMA itu kan pendaftaran semua dari kita ya terus uang seragam juga. Jadi ya tinggal dijaitin aja gitu ada tukang jait kesini buat ngukur anak-anak. Lain lagi kalo misalkan anak itu masuk waktu dia udah kelas 2 atau kelas 3 kan mereka sudah punya baju sendiri. Setiap kenaikan kelas itu kita kasi lagi seragam tapi gak jait lagi mbak, beli di toko. Tergantung kebutuhan anak-anak itu apa misalkan baju putihnya atau pramuka atau baju olahraganya misalnya itu kita belikan. Sama halnya dengan tas sama sepatu kalo memang sudah tidak layak pakai kita belikan baru. Tapi ini baru berjalan pas kepemimpinannya pak adi ya mbak, sebelumnya cuma yang baru-baru aja yang dapat.
- Peneliti : Kalo pendidikan bu?
- Informan : Pendaftaran dari pendaftaran pertama, daftar ulang, kita semua SPA sekarang istilahnya SPP itu kita semua Yang nanggung. Biaya-biaya prakerin, biaya kunjungan industri, semua biaya lah ditanggung panti.
- Peneliti : Yang bayar itu klien sendiri bu?
- Informan : Nggak mbak, ada petugasnya pak suri itu. Beliau yang ke sekolah-sekolah. Semua mulai dari pencarian sekolah buat anak-anak ya yang bantu anak-anak milih sekolah, daftar, biaya-biaya semua yang urus pak suri. Tentunya dibantu sama kita kalo kaya ngurus kebutuhan anak di sekolah itu

semuanya petugas. Anak-anak tinggal belajar. Daftar ulang aja anak-anak tinggal ambil raport aja, kalo yang lain kan sama bayar daftar ulang ya, disini nggak kita yang urus semua pembiayaan termasuk yang membayarkan sampai ke pihak sekolah. Dan ini juga termasuk kebutuhan-kebutuhan lain kaya buku-buku alat tulis itu kita sudah punya daftarnya berapa anak berapa dapetnya buku tulis, kita yang penuhi belanja, trus dibagikan ke anak-anak tiap tahunnya kaya gitu.

Peneliti : Kalo pemeriksaan rutin?

Informan : Ada itu dari piskesamaas kesini, 2 minggu satu kali, satu bulan dua kali lah ya. Kalo ada anak-anak sakit dibawa ke puskesmas dulu. Kalo perlu dirujuk ke rumah sakit ke rumah sakit.

Peneliti : Langsung dibawa ke puskesmas bu?

Informan : Ya kadang kalo perawatnya bisa kita datangkan kesini buat periksakan, baru kalo perlu ke puskesmas ya ke puskesmas. Tapi kalo ada petugas ada yang anter langsung kita bawa ke puskesmas.

Peneliti : Rekreatif edukatif sendiri itu memang sudah dari dulu atau baru-baru saja Bu? Karena sepertinya di prosedur yang lama itu tidak ada.

Informan : Rekreatif edukatif itu pernah baru satu kali waktu saya pertama masuk, kayak outbond gitu. Kemaren juga yang bulan apa itu ke banyuwangi juga outbond juga. Pertama di pasir putih kemaren di taman suro. Berbentuk outbond.

Peneliti : Itu siapa yang bertanggung jawab bu?

Informan : Tetep pelayanan ya, tapi kalo untuk perencanaan yang ngurus ini itu kemana jadwalnya kapan ngurus kebutuhan-kebutuhannya itu kesepakatan bersama.

Peneliti : Untuk bimbingan-bimbingan sendiri bagaimana Bu?

Informan : Bimbingan itu ada instruktur ada dua, ada yang belajar mengaji ada yang apa itu kaya ceramah. Mengaji itu kayak panjang pendeknya ngaji itu, trus kalo ustad dahnan itu kemaren kaya pengetahuan banyak itu wes, macam-macam tentang keagamaan itu. Ada dua ustad yang gantian itu tiap ganti malem ya. Tiap malem pasti ada, Ustadz Imam itu Senin Selasa Rabu terus Ustadz Dahnan Kamis Jum'at Sabtu. Dari setelah sholat magrib sampe isya' sholat berjamaah di mushollah. Bimbingan belajar ada guru lesnya, matematika sama bahasa inggris anak-anak yang minta. Gak tiap hari, seminggu dua kali setiap malem harinya. Itu di ruang belajar kadang di aula tergantung gurunya mau dimana. Kadang kalo gilirannya SMP itu kan gabung ya kelas satu dua tiga itu ya di aula karena banyak gak cukup ruang belajarnya. Bimbingan sosial itu biasanya dikumpulkan semua ya tergantung kita mau ngasi materi apa. Kadang saya kalo bimbingan sosial itu tentang yang umum-umum aja kaya kebersihan kamar, kebersihan lingkungannya, kebersihan kamar mandi terus sopan santun anak-anak itu ya. Ya saya kumpulkan aja anak-anak di aula, atau kadang kan Pak Jupri itu ngasi motivasi juga buat anak-anak biasanya di mushollah setelah sholat jamaah magrib. Bimbingan fisik anak-anak olahraga sore sendiri, anak-anak yang cewek ada yang voli, bulu tangkis, sepak bola. Gak ada instruktur senam atau pelatih olahraga khusus itu gak ada.

Peneliti : Kalo bimbingan keagamaan itu termasuk pemenuhan kebutuhan ibadah kaya mukenah sama sarung dapet dari sini juga bu?

- Informan : Kalo itu mereka punya sendiri-sendiri ya, kita belum pernah ada pengadaan itu. Kalo al qur'an iya dari sini disediakan di mushollah, kadang ya anak-anak bawa dari rumah punya sendiri.
- Peneliti : Untuk pelayanan kasus itu Bu gimana maksudnya?
- Informan : Pelayanan kasus kemaren kita satu kali cc ada yang kasus agak berat kita adakan berat. Kalo yang tidak begitu berat kita panggil orang tuanya. Kita bilang anaknya gini gini gini anaknya gimana mau diteruskan apa nggak. Kalo mau berubah anak-anaknya monggo dilanjut kita masih nerima. Tapi kemaren itu kita sudah agak berat terus di cc sama pengasuh-pengasuh, semua pengen dikeluarin aja. Akhirnya ya dikeluarkan. Jadi semuanya atas keputusan bersama. Kalo gak terlalu berat itu, gak terlalu, masih kita kasih kesempatan, orangtuanya dipanggil kita kasih tau anaknya seperti ini seperti ini. Jadi biar ada pengawasan juga kalo pulang, kaya kemaren yang bolos-bolos itu dipanggil semua orang tuanya sama pak adi dikasih undangan, dikasih tau kalo bolos-bolos gitu.
- Peneliti : Dimana biasanya Bu kalo ada ana-anak yang kasus gitu diprosesnya dimana?
- Informan : Konseling di ruang pelayanan. Kan memang kekurangan ruangan kita ya. Ruang les di aula, belajar individu di ruang tamu anak, kadang ya dikamarnya anak-anak belajar sendiri.
- Peneliti : Untuk fasilitas, apa saja yang ada disini Bu?
- Informan : Kayanya masih ada yang kurang buat anak-anak ya. Sekarang kan sudah jamannya browsing-browsing ya mbak, kayanya kurang untuk itu ya, ada komputer disediakan komput begitu, terus tempat belajar yang nyaman lah krang juga, sama tempat les kurang juga kaya ada papan besar, kalo aula kan cuma gitu, masih kurang.
- Peneliti : Kendala apa yang biasanya dihadapi dalam setiap kegiatan?
- Informan : Kalo kendala itu kalo les mungkin anak-anak itu ada yang gak ikut ya,, gitu, walaupun dirinya kurang mampu tetep ga ikut. Kalo bimbingan sosial ikutnya ikut cuma apa kayak masuk kanan keluar kiri sama anak-anaknya.. kendalanya apa itu namanya, kurang direspon, apa anak-anak kayaknya kurang sadar diri gitu mb, kurang apa ya rasa memiliki kurang, padahal sudah setiap hari diingatkan pada waktu apel malam juga satpol gak berhenti-hentinya ngomong ini itu ini tapi anak-anak tetep cuek. Gak ada anunya.. apa itu karna apa ya mungkin, apa dulu aku waktu smp juga kayak gini juga lupa ya, jaman-jaman smp apa aku juga cuek ah biardah, kalo kaya pake sandal ya semua dapaat sandal, waktunya makan malam itu gendong gendong sandalnya mana hilang bu gatau kemana, kok bisa gak tau kemana, kok bisa hilang padahal sandal itu banyak berserakan, bukan punya saya bu, bukan punya saya, trus punya siapaa gitu, kayak rasa memiliki itu kurang gak bisa menjaga gitu loh dari anak-anaknya sendiri yang susah. Dikasih jemuran-jemuran handuk itu dibuat apa ghebei nongkok, ya patah namanya cuma kaya gitu ya, baru dibelikan itu sudah pyot peyot gak bisa berdirikan, ya allaah, harusnya kan tau ohh gak kuat jangan dinaiki, gak bisa anak-anak yang namanya meja setrika juga berapa kali yang namanya dedel doel gak bisaa.
- Peneliti : Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hal seperti itu bu?
- Informan : Apa ya.. ya susah dari anak-anaknya itu tadi ya mbak. Gak ada kendala untuk programnya sendiri. Program disini sudah baaik, sudah sangat baik untuk anak-anak ya. Kalo programnya sudah kita usahakan buat anak-anak

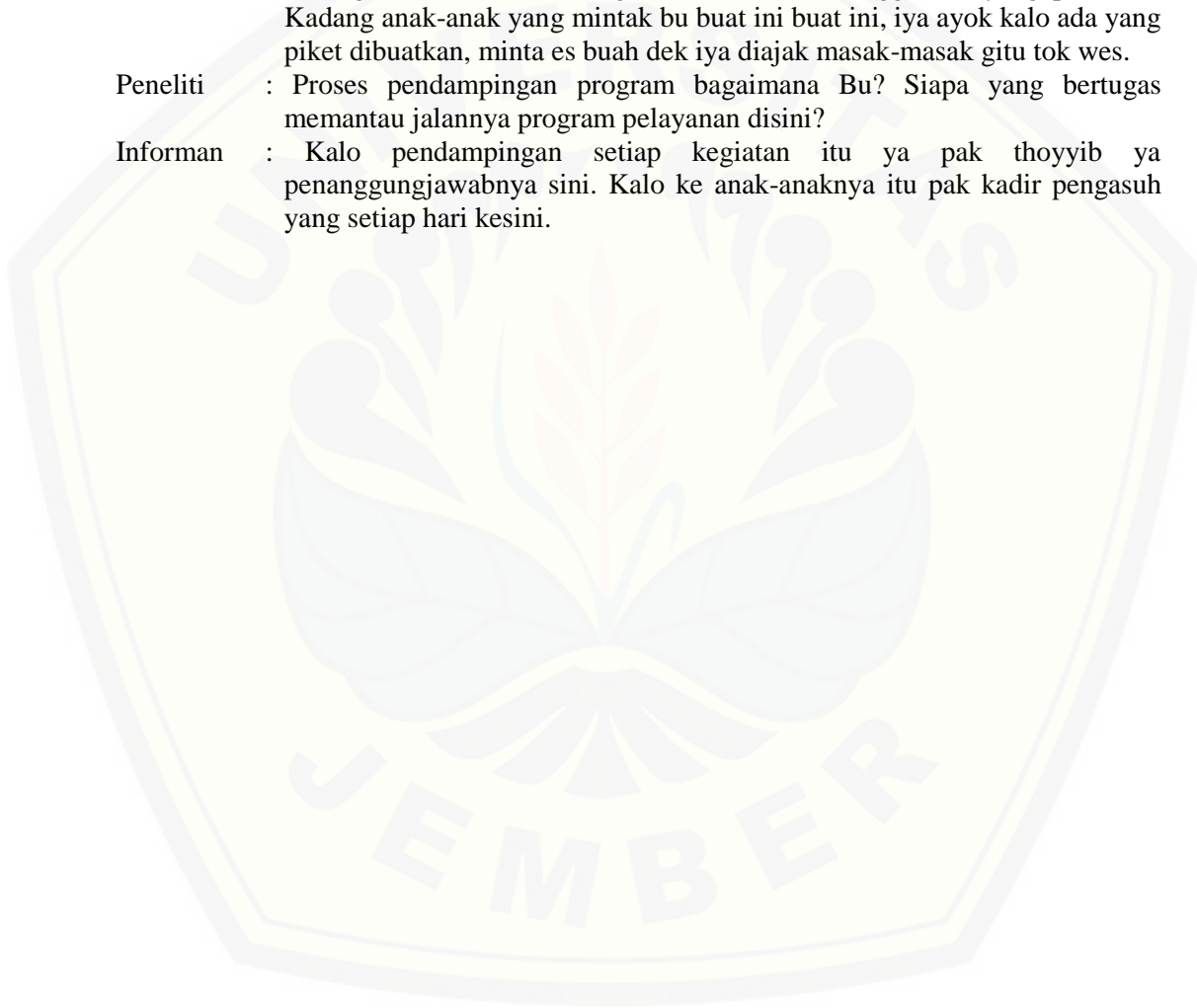
yang terbaik, buat perkembangannya anak-anak, tapi tidak didukung dengan anak-anaknya itu. Kalo programnya saya kira sudah bagus. Diperingatkan sudah, diini sudah apa dimarahin sudah. Bimbingan-bimbingan itu meskipun ada ya anak-anak perempuannya itu ada yang ga ikut. Gitu ya ga ada takutnya harus digusrahgusrah gitu saya piket, ga ada takutnya, ayo ee, iya bu, iya bu, halangan. Iya yang halangan, bu iya bu, ngetek e kamar, tutup labenga, gitu dah huuhh. Susah mbak gak bisa anak-anaknya untuk sadar diri. Ya tapi gimana lagi itu memang tanggung jawab kita, terus kita lakukan yang terbaik untuk anak-anak

Peneliti : Kalo untuk petugas bimbingan sendiri bagaimana perekrutannya?

Informan : Ya itu tadi kita cari ya mb, caranya melalui personal gitu. Ada yang kenal ada yang kenal gitu, ada ustad ini enak, jadinya di tawarkan kalo iya enak ini gitu,, keterampilan ya kayak buat tas dari manik-manik dulu itu mbk, kadang masak-masak bareng kalo hari sabtu minggu ada yang piket itu. Kadang anak-anak yang mintak bu buat ini buat ini, iya ayok kalo ada yang piket dibuatkan, minta es buah dek iya diajak masak-masak gitu tok wes.

Peneliti : Proses pendampingan program bagaimana Bu? Siapa yang bertugas memantau jalannya program pelayanan disini?

Informan : Kalo pendampingan setiap kegiatan itu ya pak thoyyib ya penanggungjawabnya sini. Kalo ke anak-anaknya itu pak kadir pengasuh yang setiap hari kesini.



**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN POKOK**

Nama : SR  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 40 tahun  
Jabatan : Juru Masak  
Lama Bekerja : 4 tahun  
Pendidikan : SMP  
Tgl Wawancara : 20 Januari 2017

Transkrip Data Mentah

Peneliti : Pertama mungkin bisa dijelaskan terlebih dahulu fungsi utamanya Ibu disini?  
Informan : Iya untuk menyiapkan anak-anak makan pagi siang dan malam.  
Peneliti : Selain itu Bu?  
Informan : Selain masak ya bersih-bersih apa yang tidak betul dibetulkan bersih-bersih anak-anak yang nakal itu kan gak teratur makannya kadang-kadang.  
Peneliti : Pendidikan terakhirnya ibu apa bu?  
Informan : Ya saya sekolah cuma sampe SMP. Bisa masak kan ibu rumah tangga ya cuma masak sehari-hari bisa.  
Peneliti : Ibu masuk disini perekrutannya gimana bu?  
Informan : Iya, ada kerabat disini.  
Peneliti : Langsung kerja disini tanpa ada persyaratan apa gitu ya bu?  
Informan : Iya KTP cuma.  
Peneliti : Kalo masalah anak-anak sendiri sepengetahuan ibu apa ya bu? Nakalnya anak-anak?  
Informan : Sering bolos iya.  
Peneliti : Kalo makannya sendiri bu? Susah makan atau gimana?  
Informan : Susah makan paling waktunya itu yang gak teratur, kadang ada yang pulangnye itu kan gak bareng kalo smk panji itu malem pulangnye, apalagi kalo ada tambahan les. Kadang jam 5, kapan hari itu yang tahun depan itu bawa bekal dari sini. Kan gak bisa makan siang disini kadang jam 5 baru nyampek, jam 6 baru nyampek kesini anak-anak  
Peneliti : Buat mengatasi waktu makan anak-anak itu gimana bu?  
Informan : Gimana yaa.. anak-anak kan ada yang mau diatur ada yang gak mau diatur kadang, ya dinasehati.  
Peneliti : Ini kan makannya tiga kali ya bu, itu setiap makan masak atau..?  
Informan : Lain menu itu  
Peneliti : Tiga kali masak berarti ya bu?  
Informan : Iya  
Peneliti : Kalo sistem shiftnya itu gimana bu?  
Informan : Kan waktu piket pagi sarapan pagi itu datangnya ya jam dua apa setengah tiga, selesai bersih-bersih jam 8 kadang sudah pulang. Yang siang itu kan datang jam 6 sampek jam 9.  
Peneliti : Jam 6 pagi sampek jam 8 malam bu?  
Informan : Iya  
Peneliti : Berarti ibu ini piket siang bu?  
Informan : Iya piket siang  
Peneliti : Kalo kendalanya sendiri bu yang dirasakan apa?

- Informan : Kendalanya apa ya,, lama nunggu anak-anak untuk nunggu makan, makan siang makan malam sulit anak-anak di bel gak langsung datang, jadinya nungguu masihan. Jadinya malem selesainya.
- Peneliti : Kalo sudah siap ada bel ya bu?
- Informan : Iya kalo waktu makan iya, jadi anak-anak bisa langsung kesini
- Peneliti : Lainnya gak ada
- Informan : Gak ada
- Peneliti : Ibu waktu disini dikasi kaya arahan gitu nggak bu?
- Informan : Iya caranya waktu pertama masuk itu
- Peneliti : Itu sistemnya gimana Bu?
- Informan : Nggak cuma dikasih wawasan itu gimana caranya kaya gmna baiknya. Kalo masak lihat menu gitu cuma. Menu ditentukan dari sini.
- Peneliti : Kalo belanja bu?
- Informan : Belanja ada sendiri sudah yang tiap pagi kesini nganter bahan makanan itu. Kalo untuk sembako juga lain sendiri dari toko langsung kesini tiap seminggu sekali biasanya.
- Peneliti : Ibu punya saran tidak untuk perbaikan program ini.
- Informan : Dari petugas juga dari anak-anak juga gimana enaknyanya yang baik gimana yang buruk gimana kan.

**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN POKOK**

Nama : HW  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 28 tahun  
Jabatan : Guru les Bahasa Inggris  
Lama Bekerja : 3 tahun  
Pendidikan : S1  
Tgl Wawancara : 24 Januari 2017

Transkrip data mentah

Peneliti : Fungsi utamanya disini apa bapak?  
Informan : Fungsi utamanya disini UPT Pelayanan Sosial kan  
Peneliti : Fungsinya sampean pak  
Informan : Fungsi saya guru les, memberi pelajaran tambahan, tambahan pelajaran dari tingkat SMP SMA SMK juga ada SD juga cuma dua orang SD. SD ga diwajibkan  
Peneliti : Tapi tetep diberi pelajaran?  
Informan : SD kendalanya ini, mereka kan cuma dua orang, disini temen-temennya kan sudah jau diatas mereka, jadi ya takutnya gak kerasa kalo mereka ada les. Kalo ada PR aja mereka nanya gitu.  
Peneliti : Kalo masuk kesini bagaimana perekrutannya?  
Informan : Informasi dulu dari bu feri, bu feri guru smp 3 gitu. Jadi beliau gak bisa kalo malem ada halangan, berhalangan datang kesini kalo malem. Bu feri nelfon langsung minta gantikan.  
Peneliti : Bawa surat lamaran atau langsung menggantikan saja?  
Informan : Bawa tapi saya lupa soalnya waktu itu kan bukan kesusu tapi waktunya mepet. Gantikan bu feri bulan maret awal bulan maret. Anak-anak masih persiapan, sudah persiapan ini, UN.  
Peneliti : Kalo background memang bahasa inggris?  
Informan : Pendidikan bahasan inggris.  
Peneliti : Memang ngajar sehari-harinya?  
Informan : Iya saya guru di SMK Nurul Huda di Patokan dari tahun 2012, kalo disini dari tahun 2014.  
Peneliti : Kalo masalah yang biasa ditemui di anak-anak apa nih pak?  
Informan : Masalah klasik, males. Sudah itu bolos, telat datang. Itu cuma. Kalo pas kaya gini sudah dipanggil lama datengnya.  
Peneliti : Untuk mengatasi hal itu bagaimana?  
Informan : Mengatasi? Dulu petugas ikut turun tangan. Turun tangan maksudnya langsung kesini nggak. Ada laporan dari guru les. Ada masalah? Kalo memang iya nanti ditanya kenapa. Namanya juga anak-anak. Kadang pelampiasan masalahnya itu yang macem-macem.  
Peneliti : Kegiatan belajar ini setiap berapa kali seminggu atau bagaimana?  
Informan : Setiap seminggu dua kali  
Peneliti : Bagaimana pembagiannya semua atau bagaimana?  
Informan : Giliran jadi bagi dalam seminggu delapan, kalo ada lima minggu ya ada itu ngitung minggu.  
Peneliti : Setiap hari apa biasanya?  
Informan : Senin sama selasa. Senin malam selasa selasa malem rabu.



- Peneliti : Dari jam berapa sampai jam berapa?  
Informan : Dari jam setengah 8 sampe jam 9 aslinya satu jam setengah. Berhubungan sekarang isya'nya malam, makan malamnya malam jadi ya agak molor juga.
- Peneliti : Bubarnya juga molor berarti?  
Informan : Kadang iya, kadang nggak  
Peneliti : Emang disini biasanya kegiatannya?  
Informan : Ya biasanya disini (ruang belajar), kadang di aula. Tapi kalo saya ya biasanya disini, anak-anak ya duduk dibawah dah gimana enakya.
- Peneliti : Waktu pertama masuk sini dijelaskan apa saja tentang tugas dan fungsinya, apakah diberi pedoman mungkin?  
Informan : Kalo pedoman ya dikasi penjelasan anak-anak bagaimana. Kan berbagai macam karakter anak-anak. Ada yang salah satunya yatim, yatim piatu, orang tuanya cerai, orang tuanya tidak ada ditingal. Jadi pendekatannya beda-beda tergantung anak-anak, gak cuma melalui pelajaran.
- Peneliti : Apakah diwanti-wanti bahwa anak-anak seperti itu?  
Informan : Sebenarnya bukan diwanti-wanti, ini loh anak-anak kaya gini kaya gini. Tapi masalahnya gak banyak kan cuma anak-anak ditelateni gitu.
- Peneliti : Kalo saran atau solusi untuk program ini kira-kira apa dari bapak?  
Informan : Efektivitas waktu dari anak-anak sih. Biasanya itu kalo hujan, anak-anak hujan-hujan mesti telat molor. Molor datengnya molor orangnya.

**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN POKOK**

Nama : SD  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 48 tahun  
Jabatan : Ustadz / Guru Spiritual  
Lama Bekerja : 5 tahun  
Pendidikan : S1  
Tgl Wawancara : 10 Februari 2017

Transkrip data mentah

Peneliti : Apa fungsi utamanya bapak di upt dinas sosial pak?

Informan : Kalo disana ya saya memang ditunjuk oleh kepala sebagai pendidik spiritual. Menata akhlak anak-anak, pendidikan agama, sehingga nanti kalo sudah keluar dari panti jadi bahasanya itu serba bisa, dijadikan apa saja jadi siap pake anak-anak. Tapi konsentrasinya di pendidikan agama.

Peneliti : Pendidikan terakhir Bapak apa pak?

Informan : Saya sarjana pendidikan agama islam. Saya guru sukwan di SD, iya Pendidikan Agama Islam. Kalau sore kayak gini ngajar TPQ.

Peneliti : Disana bapak ngajar ngaji, ceramah ya pak?

Informan : Ya memang seminggu itu tiga hari. Cuma itu saya ngisinya satu kali pertemuan itu diisi dengan ceramah, kemudian diisi dengan pendidikan al quran khusus. Karena disana banyak juga anak-anak yang tidak bisa baca tulis al quran. Juga praktek ibadah. Jadi saya berusaha bagaimana isi ceramah itu langsung dilanjutkan dengan praktek ibadahnya. Artinya kebutuhan sehari-hari. Jadi kita mulai ceramah dulu kemudian praktek. Saya lebh konsentrasi ke praktek. Kan ada juga pendidikan agama itu hanya ceramah saja praktek gak ada. Ketika nyampe di masyarakat, kebutuhan di masyarakat diri sendiri dan keluarga tidak bisa dikerjakan. Kasian. Karena anak-anak itu kan ada yang yatim, piatu, yatim piatu ada juga yang fakir miskin. Jadi kalo gak digodok dari sekarang bagaimana dicetak menjadi anak-anak yang baik, kan kasian masa depannya.

Peneliti : Bapak punya prinsip sendiri untuk mengajar anak-anak?

Informan : Metode ya, saya coba pake seperti ini. Awalnya pake ceramah, kok kurang menarik bagi anak-anak dan hasilnya tidak ada. Kita rubah menjadi ceramah dulu tapi ini intinya saya ambil juga dari kebutuhan ibadah setiap hari. Seperti contoh, sholat harus diutamakan. Kemudian karena sholat ini untuk sholat harus dikerjakan tidak boleh bolong. Kemudian yang kedua bagaimana anak-anak ini terbiasa dengan baca quran, saya terapkan seperti ini caranya begini. Ini akan mengantarkan katanya orang-orang sekarang itu menjadi ideal, menjadi anak yang sholeh, menjadi anak yang sholehah. Mudah diucap tapi sulit dicapai. Makanya caranya begini, saya tidak mengada-ada ini al quran dan hadits yang mengatakan, insyaallah kalian akan menemukan sholih dan sholihah, menemukan kebahagiaan. Makanya cocok nanti itu rabbana atina fiddunya hasanah wa fil a hiroti hasanah wa kina adzabannar. Itu cita-cita, kadang ada orang ya cita- cita tinggi tapi usaha tidak ada gitu.

Peneliti : Bapak selama lima tahun bekerja di upt menemukan masalah- masalah apa pak di anak-anak?

Informan : Ya pengalamannya anak- anak ya sekalipun bukan paud bukan sd ternyata ini kan anak-anak tingkat menengah dan tingkat atas ya, smp sma ya. Tapi ternyata ketika pelajaran agama di kumandangkan adzan berkali-kali, banyak yang ngumpet itu. Kemana ini temennya? Jawabnya masih dibelakang, ada yang tugas sekolah lah macem-macem. Setelah ditanyakan ke petugas ternyata tidak les. Malah guru-guru les itu didatangkan ke panti. Kan gurunya dibohongin berarti ya. Kemudian pertemuan kedua kalinya karena saya mendapat kesulitan, apa saya tidak menarik, apa membosankan. Saya masukin itu kamar per kamar, ngumpet betul. Ada apa kamu kok gak kumpul, nggak pak ini ini. Takut, merasa ketakutan. Itu saya catat akhirnya saya koordinasi dengan pak penjaga seperti pak jufri, pak yoto, saya sehingga ketika saya datang siapapun yang meminta untuk berikan pendidikan ya saya beri. Jadi ada saja kesulitan-kesulitan itu, namanya anak-anak. Tergantung dari niatnya sebetulnya. Ini kan anak-anak berasal dari daerah yang budayanya kebiasaannya berbeda. Kalo di mlandingan karena disana itu petani totok, sehingga tidak terlalu prinsip ke pendidikan. Akhirnya semangat belajar rendah. Di pesisir mungkin lain lagi, di daerah nelayan sana. Jadi bermacam-macam. Bahkan ada yang sangat menyedihkan pada tahun berapa itu 2013. Sampek ini termasuk mencoreng nama sosial, mencoreng saya sebagai ustadnya gitu bahkan mencoreng semuanya. Saya tidak perlu cerita panjang karena ini aurat ya ini yang lebih berhak setelah mengadakan bimbingan, kan diadakan semacam bimbingan khusus gitu, karena ini sudah kedalam maka saya serahkan kepada kepala. Nanti kepala yang memberi bimbingan khusus. Biasanya disana itu satu kali melanggar dikasi peringatan dua dikasi peringatan, kalo sudah keterlaluhan tidak bisa diubah biasanya dikeluarkan. Ini terjadi beberapa kali sudah seperti itu. Bahkan ya bahkan sampek bebas, itu nyelundup. Penjaganya kan Cuma satu. Ketika sudah masuk, jadi timur ini kok sepi, jadi anak-anak dicari ke timur ternyata ketika penjaganya ke timur, penjaganya lewat belakang. Sampek ke wilayah wisma perempuan. Ya sempet terjadi ini saya ceritakan tadi, sampek terjadi seperti itu.dikeluarkan langsung. Jadi disana mempunyai taktik sendiri kalo sudah nyampe kesana, pergaulan terlalu bebas apalagi sampe bertentangan dengan agama maka ini perempuan itu yang meriksa adalah ibu-ibu ya soalnya masalah fisik, dimasukkan ke *jeddeng* itu, dilihat bekas apa nggak, ketemu, sampek segitunya. Itu bagian perempuan. Tapi ini sebetulnya aurat, tapi termasuk salah satu problem dimana saja pasti ada. Bukan hanya disana. Tapi secara umum dinas sosial jawa timur ini masuk hebat menurut saya di jalan anggrek ini, jadi fasilitas sudah dilengkapi, makannya juga sudah biasa, kemudian bahkan sangan-sangunya sudah lengkap kan, sepeda, sebagian ini sudah, bahkan les juga dipanggilkan guru dari luar duh lengkap sudah. Cuma tinggal bagaimana anak-anak ini sudah. Tapi alhamdulillah tahun kemaren, ini sudah ada yang jadi marinir. Main ke rumah pake pakaian dinas itu. Alhamdulillah banyak yang berhasil.

Peneliti : Kalo perekrutan bapak bagaimana pak?

Informan : Yang pertama karena saya tidak kenal dengan kepala. Kepala itu minta kepada bawahannya sesuai dengan bagiannya masing-masing. Kemudian pak toyyib itu minta kepada pak jufri. Pak jufri itu yang menghubungi saya. Apa bapak ada waktu untuk mengisi disana gitu. Jadi kalo yang lain barang kali termasuk PNS pegawai negeri, kalo saya mungkin bisa dikatakan

pegawai luar negeri. Masalahnya itu kan termasuk honor saya langsung dari pusat, saya tanda tangan kan absen juga.

Peneliti : Waktu baru masuk apa bapak dikasi pedoman semacam arahan bagaimana fungsi dan tugas bapak?

Informan : Iya memang, iya tapi cuma yang saya tahu tidak pernah ada semacam selebaran petunjuk-petunjuk khusus itu gak ada. Cuma saya dipanggil jadi secara empat mata tatap muka itu, ini bapak saya menghendaki bagaimana anak-anak panti ini menjadi anak yang berakhlakul karimah, karena ini termasuk situbondo harus mengharumkan terus. Jadi bagaimana ya sosial yang berakhlak santri. Bukan santri tapi yang memiliki nilai-nilai santri. Kan ada tiga kiyai saya bilang, apakah ini menjadi santri fisik, apakah ingin menjadi bau santri, atau ingin menjadi santri bau gitu katanya, santri memang tapi tidak melaksanakan aturan santri, bau itu. Kalo bau santri bukan santri tapi mengikuti kalau bergaul sehingga pergaulannya kaya santri gitu.

Peneliti : Kalo kendala yang dirasakan apa pak?

Informan : Kalo saya ini ke saya anak-anak gak kompak, kurang kompak. Karena anak-anak itu kan pulangnyanya dari sekolah gak bareng. Ada yang pulangnyanya sore, ada yang pulangnyanya setelah magrib malah. Jadi pengennya sebetulnya anak-anak yang sekitar 70 itu jadi kalo sudah jam-jam mualai assolatu wassalmu alaik jadi sudah kumpul semua. Tapi ternyata kenyataannya tidak bisa. Yang halangan yang kedua, kan perempuan banyak halangannya. Ada yang PMI palang merah indonesia, ada tamu bulanan gitu. Ya ada aja alasannya, setelah sholat magrib ngomongnya gini, mohon maaf ustad saya ijin piket. Padahal piket untuk makan itu jam 7. Jadi di masyarakat itu karena disini golongan nahdiyyin sehingga saya ajari semacam pengajian-pengajian yasinan, anak-anak saya ajarin tahlilan, karena sering diundang tahlilan ya, kemudian saya ajari juga anak-anak untuk sholawat, takutnya ada yang manggil, dengan hadrahnya ahlulu qiyam gitu, apalagi kalo musim maulid bisa-bisa musim itu anak-anak. Ayo undang anak-anak panti untuk baca ahlul qiyam gitu. Bagaimana anak-anak bisa protokol, tapi sedikit saja yang mau. Ya semacam pildacil itu, karena anak-anak sudah mulai dewasa bukan pildacil lagi ya bagaimana cara menyampaikan sesuatu biar nyampe rumah gitu ceramah bisa, protokol bisa, ada orang meninggal bisa mengatasi memandikan jenazah, mensholati jenazah, taklil dan sebagainya diajari juga.

Peneliti : Saran atau solusi dari bapak untuk permasalahan dan perkembangan program di upt sendiri ada gak pak?

Informan : Ya tentunya saya menghendaki seperti itu memang kondisinya ya yah itu tadi masuknya gak sama. Saya ingin sebetulnya anak-anak itu kompaknya diawali dari pegawainya juga. Karena yang saya tau ketika sudah adzan itu, pegawainya ada yang gak masuk ke mushollah, ada yang kerja jadi ya gimana. Saya kasih masukan ke pak toyyib kalo sudah adzan itu break dulu bareng-bareng ke mushollah. Saya itu pengennya begini ternyata ada, kan bisa kompak ya. Ya akhirnya kayaknya berjalan sendiri-sendiri.

**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN POKOK**

Nama : HW  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 40 tahun  
Pendidikan : D3 keperawatan  
Lama Bekerja : 5 tahun  
Tanggal Wawancara : 10 Februari 2017

Transkrip data mentah

Peneliti : Bisa dijelaskan dulu mungkin pak fungsi utamanya disini

Informan : Yaa..jadi disini disuruh ngontrol kondisinya anak-anak secara umum selebihnya kondisinya sakit, maksudnya kondisinya anak-anak secara rutin itu tinggi badan, tidak mungkin tinggi badan setiap minggu ya paling nggak berat adan, tensinya. Pemeriksaan kesehatan. Yaa pemeriksaan kesehatan secara umum.

Peneliti : Kalo disini itu samean masuk kaya tenaga kerja dari sini atau bagaimana Pak?

Informan : Ooh nggak dari luar, dari puskesmas dimintai bantuan untuk memeriksa anak-anak panti.

Peneliti : Berarti hubungannya kerjasama dengan puskesmas ya pak?

Informan : Iyaa

Peneliti : Puskesmas mana pak?

Informan : Puskesmas pembantu patokan, pustu

Peneliti : Kalo selama disini masalah apa yang biasanya ditemui pada anak-anak, kayaa sekarang gini waktu jadwal pemeriksaan?

Informan : Yaa masalah pertama masalah kesehatan, jadi masalah kesehatan itu,, ya masalah anak utamanya itu saja untuk masalah-masalah yang lain pihak panti, kaya masalah uang saku.. kalo saya ya dimasalah kesehatannya, kesehatan secara personal. Kalo masalah lingkungan kan kita sampaikan kebersihan dan kerapiannya, tapi kalo kebersihan dan kerapiannya kita cawe cawe nahh itu wilayahnya sudah lain sudah. Anjuran tentang kebersihan dan kerapian itu sudah. Jadi masalah kesehatan yang utama.

Peneliti : Kalo masalah dalam pemberian pelayanannya sendiri seperti sekarang contohnya dalam memberikan pelayanan kepada anak-anak ini ada kendalanya tidak?

Informan : Kendalanya itu ketersediaan obat jadi obat masih dari kami. Sedang disini tidak ada tempat khusus dimana tempat khusus itu disediakan obat-obatan yang dibutuhkan. Karena memang disini bukan puskesmas yang setiap hari ada orang sakit, sehingga kalo ada pengadaan obat itu sendiri, tidak ada. Karena kalo dipaksakan membeli obat itu bisa kadaluwarsa kalo tidak digunakan. Kalo ada yang sakit yaa kita, bisa pihak sini datang ke tempat saya, puskesmas pembantu, atau dari sayanya kesini. Kalo ini pemeriksaan rutin. Kalo ada yang sakit itu pemeriksaan insidental, jadi sewaktu-waktu, situasional, kondisional, insidental namanya.

Peneliti : Kesininya berapa kali dalam seminggu sebulan..?

Informan : Empat kali dalam sebulan.

Peneliti : Tiap hari apa biasanya pak?

- Informan : Tidak menentu harinya, jadi kadang hari minggu, kadang hari apa ini, hari jumat, kadang hari kamis. Jadi tidak pas jadwalnya karena banyak acara ini. Intinya saya itu ada acara.
- Peneliti : Dalam satu kali pertemuan ini biasanya berapa jam atau menit?
- Informan : Hanya satu jam, satu jam setengah maksimal satu jam setengah. Minimal satu jam. Kurang dari satu jam saya masih tetep diam disini. Biasanya kondisinya anak-anak ini kalo memang sudah periksa bisa 40 sampek 50.. inii mungkin karena hujan jadi agak males. Atau mungkin jam jamtidur, tergantung dari siapa yang petugas jaga. Kalo sudah petugas jaganya namanya pak jufri ngomong satu kali dua kali mereka kumpul. Tapi kalo bukan pakjufri kurang diperhatikan. Jadi saya harus kadang dari pihak perempuan saya datang ke tempatnya anak perempuan. Untuk memeriksa lebih dari 25.. itu berapa itu?
- Peneliti : Tiga belas masih.. dan itu pun sudah campur sama ceweknya.
- Informan : Karena saya, biasanya saya bawa dua tensi, sehingga saya bisa ke perempuan atau lakik. Ini tensi listrik kan agak ribet. Biasanya saya bawa dua, tensi ini sama tensi pegas. Tadi kok kelupaan gitu. Karena kalo tidak menggunakan dua tensi.. karena banyak. Yang sini bekerja secara otomatis, yang sya nensi juga. Jadi ada dua langsung, biasanya ada yang nulis.
- Peneliti : Yang nulis bantu dari anak-anak ya pak?
- Informan : Iyaa, timbang kan sudah bisa sendiri, nulis juga bisa sendiri. Tinggal mereka sakitnya apa butuhnya apa, obatnya bisa nyusul.
- Peneliti : Waktu kesini pertama kali kesini apakah bapak dikasih apa ya arahan atau pedoman untuk standarisasi kegiatan?
- Informan : Yaa sebenarnya pedoman tertulis sih tidak, tapi kami melanjutkan kegiatan seperti yang petugas sebelum kami. Jadi pedoman tertulis semacam SOP tentang pelayanan tidak ada. Jadi apa itu pemeriksaan secara simpel kan umumnya seperti ini kecuali kalau ada tindakan-tindakan khusus, penyuntikan, rawat luka atau mungkin pendaftaran seperti di puskesmas, rujukan, itu agak detail jadi ini pemeriksaan ya seperti itu sudah. Tidak ada ruangan khusus. Dulu ada ruangan khusus, pihak laki-laki terlalu jauh, akhirnya yang periksa banyak perempuan. Kalo periksa disini banyak laki-laki yang perempuan banyak. Sehingga kita sama-sama mengalah.

**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN POKOK**

- Nama : SU  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 49 tahun  
Jabatan : Penyedia Sarana Pendidikan  
Lama Bekerja : 14 tahun  
Pendidikan : S1  
Tgl Wawancara : 30 Maret 2017
- Transkrip data mentah
- Peneliti : Pelayanan pendidikan Seperti apa yang diberikan dari UPT  
Informan : Pendidikan formal, saya di pendidikan forma  
Peneliti : Kalo ke pendidikan formal itu tugas utamanya bapak apa ya pak?  
Informan : Ya itu, untuk pembayaran biaya pendidikan, penyedia barang peralatan pendidikan,sama pembayaran biaya pendidikan, saya gak hafal tupoksi saya ya.  
Peneliti : Gak papa pak yang biasa bapak lakukan saja.  
Informan : Ya itu tadi sudah  
Peneliti : Kalo misalkan ada anak yang bermasalah, urusan dengan sekolah itu juga bapak?  
Informan : Iya, masalah-masalah pendidikan tentang kenakalan anak di sekolah saya.  
Peneliti : Bapak yang turun langsung ke sekolah ya?  
Informan : Iya saya  
Peneliti : Kalo waktu perekrutannya bapak itu seperti apa?  
Informan : Oh itu binjut bukan saya  
Peneliti : Maksudnya perekrutannya bapak secara formal. Kan bapak disini sudah PNS, termasuk pegawai negeri. Dulu perekrutannya bapak kayak gimana?  
Informan : Jadi PNS itu kan gak langsung jadi PNS saya, dulu masih tenaga kontrak, dari tenaga honorer terus jadi PNS.  
Peneliti : Kalo masalah di anak-anak sendiri, masalah yang biasa bapak temui di anak-anak bagaimana?  
Informan : Oh bermacam-macam persoalannya, ya itu anak sering bolos, terus apa ya permasalahannya anak ya.  
Peneliti : Kalo masalah nilai anak-anak stabil atau bagaimana pak?  
Informan : Kalo masalah nilai anak-anak masih bisa menyaingi anak-anak pada umumnya. Ada yang rangking, ya macem-macem dari rangking ada yang rangking satu ada yang rangking satu dari bawah. Ya itu dari permulaan anak baru masuk panti, memang apa ya ada penyesuaian antara anak di desa dengan anak di kota kan lain. Jadi apa ya harus memupuk dan memberikan motivasi pada anak, biasanya anak di desa besar gengsinya, beda antara anak di panti dengan anak pada umumnya biasanya anak itu kebanyakan pertama itu minder mereka, emosi sangat tinggi dan kebiasaan yang ada di rumah masih terbawa sampai sini itu petugas harus menghilangkan tentang itu. Jadi memberi memacu dan memberi semangat pada anak agar anak itu lepas dari kemiskinan, bahwa anak itu sama dengan anak-anak yang di luar panti.  
Peneliti : Motivasi seperti itu diberikan secara personal atau melalui kelompok?  
Informan : Itu melalui personal. Jadi anak baru masuk jadi dikasi bekal bahwa anak-anak itu tidak mengangkat harkat martabat anak itu tidak merasa tersisih.

Biasanya anak-anak panti itu masih ada kan yang, saya anak panti, saya anak yang.. kadang tapi anak itu pertama saya maklumi. Kadang ada anak yang gak bilang kalo dia di panti. Dia bilang kalo dia kos terutama ya seperti itu. Percaya dirinya sangat rendah. Cuma saya kasih semangat bahwa kamu itu lain dengan anak-anak pada umumnya. Jangan kamu merasa minder karena kamu sudah selama di panti kamu sudah jadi anak negara. Karena yang biayai semuanya adalah negara. Kamu harus bangga jadi anak negara. Jadi apa-apanya kan anak sudah gak mikir apa-apa. Dan lagi saya dulu ke sekolah saya, minta tolong dan menyarankan kepada guru-guru kalo misalkan anak-anak ada masalah harus ke saya, saya takutnya malah ke anak ayo bayar, dia anak panti takutnya ada seperti itu. Saya ingin menghilangkan di sekolah agar guru itu langsung ke saya kalo ada apa-apa.

Peneliti : Jadi kalo yang ngurus apa-apa itu kan bapak, yang bayar-bayar itu langsung bapak sendiri?

Informan : Iya langsung saya sendiri, saya takut ada apa-apa kalo melalui anak-anak takut gak nyampek. Ya maaf bukannya apa namanya anak-anak ya. Makanya kalo bayar apa-apa itu menyangkut kegiatan di sekolah kalo itu yg ditangani oleh sekolah saya yang tanggung, kecuali kalo seperti fotokopi, tugas-tugas itu langsung anak. jadi anak yang bayar dulu nanti ada nota nanti saya ganti. Kalo itu memang bener-bener tugas dari guru. Kalo gak ada dari guru saya gak berani ngasi.

Peneliti : Kalo yang dibayari dari sini berarti itu spp ya pak, insidental..

Informan : Iya spp, insidental, iya bulanannya.

Peneliti : Kalo yang smk itu kan ada prakerin juga dibiayai?

Informan : Iya prakerin, kunjungan industri. Memang anak sudah lepas dari biaya itu karena ditanggung semua biaya pendidikannya.

Peneliti : Kalo uang buku disediakan dari sini juga.

Informan : Iya. Buku tulis, pokok ATS itu disediakan dari dinas sosial.

Peneliti : Seragam juga pak?

Informan : Seragam iya. Iya anak-anak tinggal nerima gak usah mikir apa-apa. Anak-anak itu seperti anak-anak pada umumnya seperti di keluarga biasa ya, anak kan masih mikir ini mikir ini, bulanan masih mikir kan ya, meskipun minta sama orang tua kan masih mikir. Kalo anak-anak sudah gak mikir itu tinggal bilang, kalo masalah biaya pendidikan itu masalah spp masalah apa disini anak-anak sudah gak mikir, gak pernah mikir itu sudah. Jadi anak gak ngomong ke saya, memang sudah saya ke sekolah. Cuma kadang-kadang kalo ada praktek ada apa baru anak itu ke saya. Kecuali prakerin. Dan prakerin kadang-kadang itu gak ke anak-anak. kadang dari sekolah langsung ke saya, kalo mau prakerin kan biasanya ada itu ada semacam undangan dari orang tua atau wali, kunjungan industri gitu.

Peneliti : Berarti untuk rapat-rapat wali bapak juga yang datang?

Informan : Iya saya. Cuma dibantu temen-temen juga. Misalnya apa bareng-bareng kan gak mungkin saya harus pas satu hari saya hadir semua. Gak bisa pecah diri saya. Termasuk pengambilan raport atau apa itu saya.

Peneliti : Kalo pembayaran itu kan rutin setiap bulan ya pak, itu di awal atau di akhir bulan biasanya bapak?

Informan : Di akhir bulan. Karena dananya turunnya di atas pertengahan bulan.

Peneliti : Kalo kendalanya sendiri selama bapak ada disini selama bertugas, atau secara keseluruhan?



- Informan : Kendalanya apa ya, saya kira saya Cuma, gak ada ya Cuma itu, apa ya kendalanya. Biaya pendidikan mungkin sekarang kan tinggi. Memang gak mencukupi. Bayangkan per anak 115. Harus bayar spp, harus ada praktek, kunjungan industri. Iya. Kalo apalagi sekarang kan memang dianjurkan anak itu di kejuruan. Itu kan kalo di kejuruan banyak ini itunya. Itu loh yang besar. Hampir tiap bulan itu ada praktek. Seperti yang jurusan TPHP Jasa Boga TB. cuma yang akuntansi pake kertas, cuma fotokopi cuma ngeprint ke internet. Itu cuma biasanya. Tapi kalo yang kejuruan anu itu.
- Peneliti : Tapi gak pernah kekurangan atau gak cukup pak?
- Informan : Iya kurang, jadi harus strategi mana yang harus didahulukan terlebih dahulu. Saya kan harus ke sekolah bener-bener ngomong ya biar sekolah bisa memaklumi juga.
- Peneliti : Kalo pembiayaan dari APBD jatim itu turun ke sini dihitung berdasarkan jumlah anak jumlah kebutuhan anak atau bagaimana?
- Informan : Jumlah kebutuhan anak.
- Peneliti : Apa cuma dari dinas itu sudah ditentukan segini
- Informan : Iya. Per anak sudah ditentukan. Dan sistemnya memang, kemungkinan yang SMP bantu anak yang SMA. Apalagi yang SMA 2 ini. Insidentalnya saja sudah berapa. Dan kalo di SMK kan sangat besar juga. Tapi saya kan minta keringanan juga. Kalo SMK Panji kan 150 per bulannya. Tapi saya minta keringanan. Kalo gak minta keringanan... minta aja kayak sudah kualahan apalagi Cuma dari 150 per anak dapat 115. Mana masih ada fotokopi ada ini ada praktek. Kan tiap semester, tiap apa dari MID semester saja kejuruan ada praktek, semester praktek. Kan apa ya, ada kewirausahaan, ada macem-macam praktikanya, lain dengan fotokopi yang lainnya. Apalagi kan yang kejuruan gak ada buku kan literturnya gak ada. Jadi guru cari sendiri, anak suruh fotokopi. Literturnya kan masih sulit itu literturnya kejuruan. Apalagi jasa boga masak-masak. Makanya guru kan harus mencari itu literatur yang masakan-masakan di luar itu mungkin di rangkum oleh guru, suruh fotokopi.
- Peneliti : Jadi mungkin ada saran pak atas kendala yang dihadapi dari bapak sendiri?
- Informan : Ya itu saya memang sudah minta untuk dinaikkan. Tapi malah dipangkas ya biayanya. Dari 125 saya sudah 125 bisa di naikkan malah diturunkan. Karena memang sudah dari dana yang ada seperti itu.
- Peneliti : Kalo saran atau solusi atas kendala-kendala disini bagaimana penyampaiannya ke dinas sosial pak?
- Informan : Maksudnya yang dari petugas sini?
- Peneliti : Iya.
- Informan : Ya apa ya, karena untuk dana seperti itu sudah ada dipatok pos-posnya. Mungkin solusinya cuma cari dana di luar ya gak mungkin. Namanya pemerintah nyari dana di luar kan gak mungkin. Ya itu cuma solusinya itu kami minta keringanan.
- Peneliti : Kalo donatur ke sini ada tidak pak?
- Informan : Gak ada, paling nggak cuma ada bantuan dari luar itu langsung ke anak. dan lagi kalo memang itu ada dapat kadang dapat mie apa gitu. Kalo Cuma satu dus ditahan dulu nanti kalo sudah kumpul-kumpul cukup untuk anak langsung diberikan pada anak. langsung dikasih ke anak. jadi untuk dana masalah biaya pendidikan gak ada.
- Peneliti : Kalo selain dana ke pendidikan dana untuk anak-anak ini apa lagi pak?
- Informan : Uang saku. Dapat uang saku per anak 75 per bulan.

**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN POKOK**

- Nama : AK  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 51 tahun  
Jabatan : Pengasuh Klien  
Lama Bekerja : 10 tahun  
Pendidikan : SLTA  
Tgl Wawancara : 30 Maret 2017
- Transkrip data mentah
- Peneliti : Fungsinya pengasuh apa pak?  
Informan : Oh, fungsinya pengasuh itu kalo disini pertama memberikan apa itu memotivasi anak agar anak kerasan disini, agar tidak malas, terus membangunkan anak kalo pagi, mendampingi anak kalo belajar, membimbing anak itu loh. Itu fungsinya pengasuh disini.
- Peneliti : Berarti Bapak setiap pagi kesini ya Pak?  
Informan : Iya, pagi jam 5 sudah kesini bangun anak-anak agar tidak terlambat. Jadi anak-anak itu bisa apa bisa mandi, selesai itu ya sarapan dilihat dipantau sarapan apa ndak, anak sakit atau ndak. Fungsinya pengasuh disitu. Jadi memang setiap hari saya kesini.
- Peneliti : Susah gak pak bangunin anak-anak?  
Informan : Ya kadang-kadang jengkel, kadang-kadang gimana itu lo ya. Kadang-kadang anak itu apa ya, ada yang seneng tiduurr terus walaupun dibangunin gak bangun. Sampek saya gimana caranya itu lo biar bangun. Tak kasi air, tak kasi apa sama saya. Iya sungguh itu. Baru bangun itu. Soalnya apa, kalo sudah anak bangunnya jam hampir jam setengah 7 nanti kapan sarapannya. Kan disekolah pasti itu telat, sekolah itu jam jam 7 kurang seperempat kan sudah masuk. Apalagi sekolahannya jauh gak dekat, iya kalo dekat. Masih harus transportasinya anak-anak kan kadang jalan kaki. Jadi saya setiap hari jam 5 dah disini, bangunin, dampingi anak-anak, kamar-kamarnya supaya bersih.
- Peneliti : Kalo bedanya Bapak sebagai pengasuh dengan pembimbing yang lain yang kebagian membimbing juga itu apa pak?  
Informan : Iya kebagian juga. Itu di masing-masing kamar juga ada pembimbingnya. Cuma saya itu bedanya kalau saya kan SK nya kan langsung dari Gubernur sebagai pengasuh. Kalo yang pembimbing yang lain dari sini. Sehingga membantu saya, apa-apa yang artinya temuan-temuan apa yang ada terus dikasi tau saya, seperti ini seperti ini. Oh anak ini malas hadir sekolah, ini seperti apa. Ada yang sakit, jadi saya menghubungi mbak ratih. Saling kerja sama, semua disini. Semua karyawan-karyawati menjadi pembimbing di masing-masing kamar.
- Peneliti : Kalo dampingi belajar setiap malam itu Bapak juga, setiap ada kegiatan bimbingan?  
Informan : Iya. Dampingi ngontrol anak-anak guyon apa ndak, serius apa ndak, dalam diberikan mata pelajaran anak-anak itu masuk apa ndak gitu loh. Ya diliat aja, dipantau seperti apa anak-anak gitu
- Peneliti : Masalah anak selain susah dibangunin kaya tadi apa pak?

- Informan : Biasanya ya kalo selain itu tuh kadang-kadang sudah bangun, susahnya itu untuk bersih-bersih biasanya. Untuk bersih-bersih, bersih-bersih halaman, itu kayaknya sulit itu loh. Anak-anak kalo gak disuruh itu. Bersihkan kamarnya saja kadang-kadang baju kocar kacir. Sudah dikasih tahu tempatnya baju itu disini, kalo baju kotor segera dicuci. Itu kadang ditumpuk sampek banyak itu ya. Itu emang sulit mengarahkan anak-anak. Mandi saja, aduh sulitnya minta ampun. Jadi belum ada metode itu mengubah karakter atau kebiasaan dari kampung di asrama itu sulit. Ini lagi mau pake sepatu, malah tidur-tiduran di tempat yang sudah bersih gitu. Terus yang lagi sulit itu kalo tidur malem, itu biasanya tidur di tempat lain. Tidur di tempatnya anak lain. Gak masuk ke kamarnya sendiri. Sampek saya itu bilang, berarti anak-anak ini kalah sama binatang. Kok gitu pak. Iya, kalo merpati itu gak mau tidur di tempat lain, mesti tidurnya di tempatnya sendiri gak mau masuk-masuk ke tempatnya yang lain. Kadang-kadang sampek seperti itu saya bilang ke anak-anak. kalo kadung jengkel itu. Duh greget greget, cuman ya gimana lagi.
- Peneliti : Dikasi masukan masih sulit ya pak?
- Informan : Lah ya itu kebiasaan-kebiasaan lama itu tetep. Tetep dibawa. Ya ada sih, tapi gak nyampek berapa persen, gak nyampek 10 persennya yang bagus. Dari 100 persen paling 5 persen yang bisa berubah. Sulit banget.
- Peneliti : Kalo kendalanya dalam melakukan tugas?
- Informan : Ya kendala ya termasuk kendala juga, termasuk hambatan juga diri sendiri gitu lo ya. Maksudnya kan pengasuh maunya maju seperti itu ya, anak-anak yang lain kelihatan bersih rapi, tapi ya gak bisa berubah, jadi kayaknya anak-anak itu menghambat dirinya sendiri untuk maju. Ya maklumlah dari berbagai macam karakter kan tidak hanya satu, dari 80 anak. terutama kalo yang laki-laki. Kalo yang perempuan masih bisa diatur. Kalo yang laki-laki jauh. Kalo diteliti, perempuannya sudah kelihatan bersih, rapi, kalo laki-laknya minta ampun itu. Perempuannya masih bisa dikontrol.
- Peneliti : Kalo anak-anak sudah melakukan pelanggaran-pelanggaran seperti itu, apa pak sanksinya?
- Informan : Dikasi sanksi artinya selama satu minggu untuk membersihkan aula, apa gitu sanksinya. Kita ndak menghukum anak-anak itu berat-berat, Cuma ya selama satu minggu. Dan kalau ada pelanggaran-pelanggaran yang memang berat itu memang diskorsing.
- Peneliti : Pelanggaran seperti apa pak yang sampek skorsing.
- Informan : Ya anak-anak kan gak sama, kadang-kadang uangnya teman-temannya diambil, kan termasuk pelanggaran berat seperti itu. Ya diskorsing selama kurang lebih 3 hari. Jadi anak-anak itu untuk menjadikan mereka itu jera dengan skorsing. Kalo masih tetep melakukan ya kita adakan CC itu apa *case conference*, siding gitu istilahnya. Mbak Ratih yang nyiapin, orang tuanya dipanggil dirapatkan dengan Kepala dengan Pak Thoyyib pengasuh peksos gitu. Kaya kemaren itu anaknya bandel skornya di sekolah sudah banyak sering bolos. PSG di dinsos sebelah ini juga berani bolos masih, sampek guru BPnya datang kesini sendiri. Berkali-kali itu sudah diurus dengan Pak Suri ke sekolah tetap kaya gitu akhirnya kita sepakat buat dikeluarkan aja, orang tuanya dipanggil dikasi tahu kalo anaknya sering bolos sekolah, dari sini sudah gak sanggup trus diserahkan ke orang tuanya sudah.

- Peneliti : Langsung dikeluarkan gitu Pak? Berarti yang buat keputusan dari pihak sini aja Pak?
- Informan : Iya. Ya maksudnya itu kita sudah sering panggil orang tuanya kan, orang tua sudah tahu, pertama kedua kita toleran diskorsing aja, kemudian kok masih tetep ya kita juga ga mau kalo terus ga niat belajar gitu kan mbak.
- Peneliti : Pelanggaran dan sanksi seperti itu anak-anak sudah tahu pak?
- Informan : Sudah, sebelum kita melakukan anak-anak sudah tahu, sudah ngerti. Sudah disosialisasikan kepada anak-anak.
- Peneliti : Yang buat dari sini ya pak?
- Informan : Iya dari lokal saja bukan dari provinsi. Jadi kesepakatan dengan Ka UPTnya jadi sanksinya itu. Takutnya ada pelanggaran HAMnya. Ya Cuma suru nyapu suruh bersih-bersih tiap pulang sekolah gitu. Kalo pelanggaran-pelanggaran ringan seperti sekarang sudah waktunya apa, waktunya pulang kesini ternyata gak pulang. Trus ditanya darimana kemana, dari rumahnya temen, ya ringan-ringan saja, suruh push up suruh jongkok gitu, suruh lari. Kita itu akan merubah anak ibaratkan ngecet rumah umpamanya pengen warna ini warna ini semua gitu, tapi gak bisa dari berbagai macam karakter. Mungkin satunya bisa satunya gak bisa. Sulit memang banget. Saya juga kesulitan, untuk merubah itu belum ada metode. Gak tau kalo memang mbak ratih ada pendidikan khusus dari pekerja sosial mungkin bisa untuk merubah metode.
- Peneliti : Kalo pelatihan untuk karyawan disini seperti mbak ratih bapak pernah mengikuti?
- Informan : Oh kalo saya itu pelatihannya cuma apa pelatihan-pelatihan yang biasa. Bukan terfokus seperti mbak ratih bukan. Pelatihan-pelatihan biasa itu. Cara membimbing anak supaya tidak apa itu supaya anak tidak melanggar lagi gitu. Kalo saya pelatihannya yang ringan-ringan.
- Peneliti : Dimana itu pak pelatihannya?
- Informan : Kalo saya di UPT KS. Unit Pelaksana Teknis Kesejahteraan Sosial
- Peneliti : Sama karyawan-karyawan lain juga pak?
- Informan : Belum tentu.
- Peneliti : Tapi pengasuh-pengasuh yang dengan bapak itu juga ikut?
- Informan : Iya. Kalo yang bukan pengasuh itu belum tentu.
- Peneliti : Pelatihan ini dari Dinas Provinsi berarti pak?
- Informan : Iya dari dinas provinsi yang mengadakan.
- Peneliti : Kalo pedoman SOP itu bapak disini dibagikan ke masing-masing karyawan atau seperti apa pak?
- Informan : Kalo SKP iya. Kalo SOP itu lain. Kalo SKP kan Sasaran Kerja, itu sudah masing-masing pegang. Itu beda-beda. Pengasuh itu lain kalo penyedia data apa sebagainya lain-lain. Kalo pengasuh sama.
- Peneliti : Kalo SOP itu pak?
- Informan : Nggak
- Peneliti : bedanya SOP dengan SKP apa pak?
- Informan : Kalo SOPnya itu pejabat tok yang pegang. Saya gak tau. Kalo SKP itu sasaran kerja saya. Jadi tidak bisa melintas dari SKP itu sudah yang ditentukan.

**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN**

Nama : AE  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 18 tahun  
Jabatan : Anak Asuh  
Lama Tinggal : 2 tahun  
Sekolah : SMK  
Tgl Wawancara : 19 Januari 2017  
Transkrip data mentah

Peneliti : Bagaimana proses pelayanan yang adek terima selama disini?

Informan : Kalo pertama saya disini ya mbak, enak sih mbak kalo masalah yang sekolah itu enak, kayak uang SPP uang seragam itu enak. Tapi kita itu juga banyak yang dapet BSM itu mbak Beasiswa Siswa Miskin itu dikasi uang kita di tabungan khusus itu buat bayar biaya-biaya sekolah. Tapi beda-beda, ada yang dapet tabungan kayak anak SMK 2 trus ada yang di SMEA itu potongan SPP sama insidental uang gedung itu. Trus kan itu tiap bulannya kan ada uang tujuh puluh lima itu kan enak tuh mbak, kan disini sudah ada rekening setiap anak ada rekeningnya. Jadi itu uang saku itu ditaroh direkening gitu, tiap bulannya dikasih lima puluh dualimanya disimpen.

Peneliti : Selama kamu disini apa aja yang diberikan sama UPT dan mengalami perkembangan?

Informan : Kalo selama saya disini enak mbak seperti seragam robek sedikit minta gapapa, kalo sudah warna putihnya kekuning-kuningan putihnya sudah pudar minta gapapa, kalo sudah ga muat roknya mintak dakpapa. Kalo sobek-sobek lagi gitu mbak roknya sudah gak layak dipakai minta gapapa, sepatu juga bisa. Itu setiap tahunnya disini dapet sepatu olahraga, sepatu olahraga, sepatu sekolah, baju olahraga sama tas. Tapi kalo tahun sekarang alhamdulillah, tapi kalo waktu saya kelas dua sama kelas satu, waktu kelas satu saya cuma dapet tas gak dapet sepatu ga dapet baju olahraga, sepatu olahraga gak dapet. Kan soalnya kan ganti-ganti gitu mbak pimpinannya, kebijakannya juga lain-lain.

Peneliti : Sudah mengalami perkembangan bagus berarti ya. Kalo makannya sendiri gimana?

Informan : Kalo makan enak mbak tiga kali satu hari, menunya beda-beda itu mbak. Kalo sakit juga enak ada dokternya sendiri disini mbak. Ada dokter khusus. Kalo seumpama sudah opname enak ditanggung sini semua. Pemeriksaan tiap minggu satu kali, kadang hari jumat sama hari minggu. Soalnya kan kalo hari minggu sama hari jumat itu kan anak-anak pulang semua, kan kalo jumat pendek waktunya biasanya sore. Kalo hari minggu itu kan biasanya anak-anak gak ada yang sekolah. Itu seumpamanya ada acara apa itu harus periksa dulu, ditelfon dulu dokternya baru boleh keluar boleh pergi.

Peneliti : UPT pernah mengadakan rekreasi dengan karyawan dan anak asuh gak?

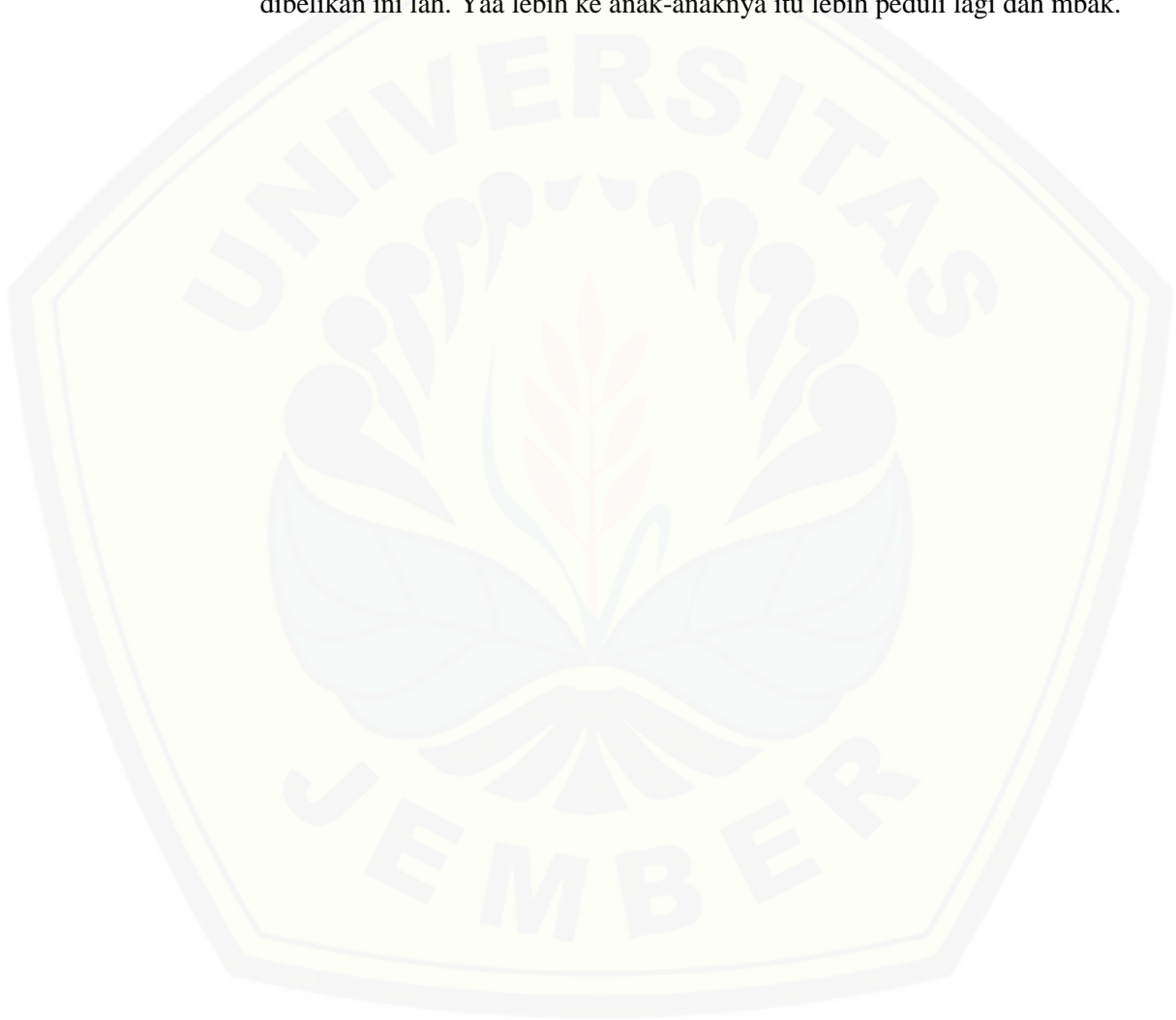
- Informan : Kalo rekreasi pernah dua kali bareng semua anak-anak disini sama Banyuwangi petugas semuanya pokok mbak, naik bis.
- Peneliti : Gitu ya.. Disini anak-anak dapet tambahan pelajaran atau les dari UPT gak dek?
- Informan : Baru sekarang ini mbak ada les bahasa inggris, biasanya kelas satu sama kelas dua itu dua les bahasa inggris sama les matematika. Tapi sekarang guru lesnya yang matematika gak ada dah cuma tinggal yang bahasa inggris. Kemaren katanya hamil terus gak tahu gak kesini lagi. Kadang seumpamanya kelas tiga itu lebih banyak sekarang les-lesnya soalnya kan buat persiapan UN. Kalo dulu waktu kelas satu sama kelas dua jarang, kadang itu mengalah pada kakak kelasnya kan soalnya mau UN. SD itu gabung sama SMP biasanya. SMK itu beda SMA itu beda. Cowok-cewek itu beda jangan sampek ngumpul gitu.
- Peneliti : Selain itu kegiatan apa lagi dek yang diadakan dari UPT?
- Informan : Itu seumpamanya malem kan sholat jamaah, ngaji, ada ustadz ceramah, praktek ibadah juga. Terus les. Apalagi gaada mbak. Oh pernah juga kegiatan anak itu dikumpulkan di aula terus kaya dikasi sosialisasi tentang peraturan di sini, terus dikasi motivasi kan awal-awal masuk disini tiap ada anak baru itu kalo disini jangan malu, jangan gengsi, harus sekolah yang rajin, semua kebutuhan tinggal bilang sama petugas gitu.
- Peneliti : Jadi gimana tanggapan kamu tentang pelayanan yang sudah kamu terima selama disini?
- Informan : Kalo bagusnya bagus mbak. Puasnya puas. Ya itu tadi mbak, jangan sampek apa ya mbak, jangan sampek kalo haknya anak-anak minta uang sama petugas masak gak mau dipake. Maksudnya itu kan buat sekolah juga kaya fotokopian gitu mbak. Ya bagusnya enak. Kalo makan disini enak tidur juga enak tempatnya enak. Tapi kalo pelayanannya sama anak-anak itu masih kurang, kalo misalnya minta uang untuk fotokopian, itu fotokopi buku UN itu masih gak ada apalah inilah. Buku itu setiap semester dua pak, penennya itu sudah. Kalo buku pelajaran gak ada biasanya mbak, cuma buku kosong itu mbak disediakan cuma kayak gitu.
- Peneliti : Tanggapan kamu mengenai petugasnya disini gimana dek?
- Informan : Ya kadang ada yang pilih kasih kadang ada yang nganggep beneran. Kadang ada yang pura-pura baik di depan, tapi ya dibelakang kayak gitu, ya gitu mbak. Seumpamanya ya mbak, ada ibu saya kesini bawa kripik gitu, cangkarok ya mbak. Ya ini iya gini gitu mbak kaya sok akrab, tapi tuuh saya bilang gini ke ibu, bu kasih satu buat petugas, sudah gitu sudah dikasih, sudah pergi gitu dah mbak. Terus itu kalo sudah pulang ibunya saya mesti dah anuanuanu gitu dah mbak, kan berarti kan cuma baik di depan ibunya saya.
- Peneliti : Kalo marah-marah sering nggak?
- Informan : Kalo marah sering mbak, soalnya kan itu marah buat kepentingannya kita juga.
- Peneliti : Biasanya tentang apa?

- Informan : Emm, itu kalo seumpamanya disuruh mandi gak mandi itu marah, kalo seumpamanya ada jemuran yang gak diangkat itu dimarahin juga. Kalo ada yang gak sholat tepat waktu gitu dimarahin juga. Pas kalo apa lagi ya mbak, kalo seumpamanya gak makan gitu mbak, kalo makannya telat dimarahin, kalo makannya gak ditempatnya seumpamanya pas makannya dikamar makan di depan tv itu gak boleh dikasih sangsi nanti.
- Peneliti : Terus menurut kamu sendiri itu gimana apa gak baik apa itu baik?
- Informan : Baik mbak menurut saya biar anak-anak disini itu disiplin gitu mbak taat peraturan. Kalo menurut saya itu anu ya mbak suka dah kalo sangsi-sangsi gitu. Kalo sudah malem gitu suka. Soalnya kan biar anak-anak tau itu mbak kalo itu bener.
- Peneliti : Paling akrab sama siapa petugas?
- Informan : Itu petugas yang bagian dalem apa bagian dapur mbak?
- Peneliti : Yaa semuanya deh
- Informan : Kalo bagian dalem itu cuma bu kanti tapi kalo di bagian dalem itu bu broto. Kalo yang cowoknya itu kadang-kadang, soalnya ibuk juga bilang jangan terlalu deket sama petugas yang cowok, takutnya ibu ada apa-apa. Ya itu cuma itu deket sama yang cewek petugas yang cewek.
- Peneliti : Kalo curhat sama petugas pernah gak?
- Informan : Pernah mbak, ya sama bu kanti itu kan akrabnya sama bu kanti emang anak ceweknya sini. Kalo yang lain kurang. Ya paling sama bu ratih juga kan emang kalo ada masalah apa ke pengasuh atau ke peksos gitu. Tapi jarang sih mbak.
- Peneliti : Dikasi solusi gak kalo curhat?
- Informan : Ya dinasehati gitu cuma mbak. Kan misalnya kaya kemaren gitu saya pengen lanjut kuliah tapi ibu kan ga mampu. Trus sama pihak sekolah kan disuruh ikut bidikmisi. Tapi katanya kalo bidikmisi tetep bayar sendiri. Bilang ke bu kanti, sama bu kanti tetep disuruh ikut buat ngelanjutin biar ga sampe SMK aja gitu. Tapi gimana kemaren udah telat gitu mau daftar biardah mbak.
- Peneliti : Kalo fasilitas yang umum dan fasilitas pendukung gimana menurut kamu?
- Informan : Kalo fasilitas disini enak sudah mbak, iya semenjak pak adi ini enak sudah mbak. Tapi sekarang gak ada kemajuan lagi. Pak adi keluar gak ada dah mbak. Kalo waktu pak adi disini selama disini 8 bulan terus berjalan gitu mbak, entah itu memperbaiki kran, memperbaiki dap ini dibelakang, tandon diperbesar gitu. Kalo semenjak pak adi gak ada gak ada dah kaya aktivitas tukang-tukang gak ada.
- Peneliti : Kalo fasilitas yang kurang menurut ayu apa?
- Informan : Itu mbak, seumpamanya kalo.. itu mbak kamar mandinya kan Cuma lima, itu kan tiganya tempat kamar mandi, duanya itu kan tempat wc itu mbak toilet, kalo menurut saya itu kurang soalnya kenapa karena itu kan dalam satu kamar mandi isi empat isi tiga kalo sudah buru-buru mau sekolah buru-buru mau mandi gitu mbak, ya kurang. Katanya sudah pernah ngajukan dulu. Katanya kalo kamar mandi gak bisa ditambah katanya mbak pakek yang ada aja. Pernah bilang dulu anak-anak cewek annya itu.

- Peneliti : Kalo fasilitas pendukung buat kamu belajar atau main gitu?
- Informan : Kalo fasilitas bulu tangkis ini mbak?
- Peneliti : Iya kaya gitu, kaya ruang belajarnya..
- Informan : Iya itu enak tapi itu ya mbak pengennya kan kalo anak-anak pengennya seumpamanya ada tugas ya mbak buat keliping atau nggak buat makalah ya mbak, kalo maunya anak-anak itu kan ada laptop, satu aja cukup soalnya kan ganti-ganti itu kan ya mbak tinggal nyari disini kan ada wifi, itu kan tinggal nyari trus disimpan di flashdisk cuma tinggal nprint diluar gitu. Kalo di warnet kan ya mbak, sek bayar caranya bayar warnetnya itu kan sek mbak banyak anak-anak.
- Peneliti : Kalo perasaan kamu sendiri selama tinggal disini gimana?
- Informan : Perasaannya ya enak mbak, soalnya kan bisa meringankan bebannya orang tua, gak ada kepikiran lagi. Pas itu lagi apa dah biasanya itu ibu mikir tiap bulannya berapa gak mikir-mikir apa cuma mikir kapan pulang ibu kangen gitu kan cuma mikir gitu mbak.
- Peneliti : Sering nelfon ibu?
- Informan : Sering tiap malem mbak
- Peneliti : Kamu kalo pulang ke rumah tiap hari apa biasanya?
- Informan : Kita rata-rata memang punya orang tua. Jadi boleh pulang ke rumah. Tapi tergantung mbak, soalnya disini kalo mau pulang sulit, kadang kan ada yang kabur mbak. Tapi kalo sudah balik dikasih sangsi itu mbak. Kadang kalo sudah anaknya mangkel itu mbak dikeluarkan dari sini. Tapi kalo menurut petugas sudah jangan ya jangan mbak gak kira maksa anak-anak. Tapi kalo seumpamanya penting banget anak-anak mesti maksa kaya seperti acara keluarga yang penting anak-anak itu mesti maksa mbak meski ga dibiarkan maksa tetep.
- Peneliti : Sangsinya biasanya apa?
- Informan : Kadang itu ngepel ruang makan selama satu bulan gitu mbak, biasanya kan piketnya sendiri-sendiri, hari senin itu siapa aja ya nggak itu dah sendirian. Kadang ngepel kamar mandi.
- Peneliti : Kalo kegiatan disini banyak kegiatan kamu sendiri atau kegiatan dari sini? Kaya dikerjakan misal disuruh nyapu suruh bersih-bersih gitu nggak?
- Informan : Pernah dulu mbak tapi cuma membantu gak memasak. Kaya ngupasin bawang kaya bantu ngiris anu ngiris timun, kaya bantu ngiris terong gitu cuma. Ya gitu sayur-sayuran di dapur. Tapi kalo nyapu palingan suruh nyapu kamar sendiri mbak. Tapi kalo sudah ada acara kaya ada tamu dari surabaya, ada apa ya apadah dinas pusat di surabaya. Itu bersih-bersih dah mbak, bersih-bersih aula kantor pas itu mushollah ruang makan kamar-kamar depannya itu sudah dibersihkan semua, belakang-belakang kamar lagi.
- Peneliti : Kalo kerja bakti gitu ada ya?
- Informan : Ada mbak tiap minggu biasanya, minggu pagi, habisnya apel pagi itu mbak. Sholat apel pagi itu.
- Peneliti : Kalo menurut kamu sarannya buat perkembangan pelayanan disini gimana?



Informan : Iya mbak, pertama pengennya itu apa pelayanan di panti ini lebih baik lagi, lebih bisa mengerti anak-anaknya tuh, lebih bisa ngerti ocehannya anak-anaknya tidak, tidak.. harus dengarkan dulu opininya anak-anak gitu mbak. Jangan di salah paham dulu. Takutnya ada salah paham di belakang. Soalnya itu mbak kan katanya pak adi dulu, opininya anak-anak itu buat kita fikir apa yang mau di anak-anak. Soalnya itu haknya anak-anak itu buat minta. Itu lagi jangan sampek pilih anak asuh, seumpunya anak itu pas cantik pilih yang cantik, yang jelek diabaikan. Anaknya satunya sakit yang jelek gak di jenguk lah gak dibelikan apa lah. Tapi kalo yang cantik sakit dibelikan roti dibelikan ini lah. Yaa lebih ke anak-anaknya itu lebih peduli lagi dah mbak.



**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN**

- Nama : NH  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Usia : 18 tahun  
Jabatan : Anak asuh  
Lama Tinggal : 2,5 tahun  
Pendidikan saat ini : SMK  
Tgl Wawancara : 22 Januari 2017
- Transkrip data mentah
- Peneliti : Pertama mungkin bisa cerita dulu nih, gimana pelayanan yang diberikan dari sini?
- Informan : Iya menurut saya itu apa ya mbak, disini itu enak. Spp ya ditanggung terus semuanya kan ditanggung, trus makannya ya tiga kali sehari terus apa ya mbak menunya bergantian sedangkan kalo dirumah kan belum tentu ya menurut adek sih enak disini. Dirumah kurus disini bisa bisa gemuk saya. Trus apa ya....
- Peneliti : Apa saja yang dikasih dari sini selain itu?
- Informan : Yaa itu fasilitas seperti sepatu terus apalagi tas sepatu olahraga terus sama kaos olahraga. Terus uang saku ya ada dari sini jadinya orang tua itu gak repot-repot ngirim gitu mbak. Apalagi pokoknya banyak dah mbak, fasilitas meskipun apa ya lagi lengkap sama apa peralatan mandinya aja lengkap disini. Gak kayak kalo di pondok kan masih beli sendiri kalo disini kan enak. Ya kasurnya ya enak apa saja enak serba enak kalo disini mbak menurut saya.
- Peneliti : Kalo kegiatan-kegiatan disini gimana dek?
- Informan : Kegiatannya ya tidur makan makan tidur tidur makan, ya gitu dah mbak gak ada lagi. Kalo magrib itu kan ngaji di mushollah sampe isya dah. Kalo sorenya apa ya gak ada kalo laki-lakinya itu paling olahraga main bola gitu dah mbak, kalo perempuannya pulang sekolah ya tidur nonton tv cuma apa cuma itu mbak kegiatannya gak ada lagi sudah
- Peneliti : Kalo mengenai pegawai petugasnya kaya gimana dek?
- Informan : Kalau menurut saya ya ada yang enak yaa enak semua sih mbak, kan ada yang sedikit tegas lah ada yang baik, semuanya serba baik, gak pilih kasih ya itu dah mbak.
- Peneliti : Perasaan nya adek nur selama disini?
- Informan : Puuuuhh senneng mbak, perasaannya saya ya seneng bisa apa ya meringankan beban orang tua, gak mikir apa orang tua gak mikir biaya sekolah, pokoknya seneng gak bisa diceritakan. Ya itu dah mbak.
- Peneliti : Saran buat program biar lebih baik yang perlu diperbaiki dari lembaga dan program apa nih?
- Informan : Apa ya.. ya itu kalo bisa ya.. ya mungkin itu kamar mandinya kurang masih soalnya itu kan kalo sekolah masih nunggu gitu nunggu menurut saya masih kurang gitu, sudah apa lagi ya yang kurang ya.. gak ada dah mbak menurut

saya. Itu kalo les juga kan ruangnya sempit jadi biasanya anak-anak desak-desakan duduk dibawah, tapi kalo ceweknya ya cuma sedikit jadi gak terlalu gimana gitu. Kalo cowoknya kan lebih banyak itu kadang gak cukup jadi kadang di aula. Terus gak ada papannya kan kalo ada papannya enak mbak gurunya itu lebih mudah ngajarin ngasi contoh apa gitu. Itu sekarang masih gak ada guru les matematika, dulu ada sekarang masih gak ada mungkin proses pencarian atau apa. Soalnya dulu guru lesnya itu yang cewek itu cuti hamil. Jadi sekarang gak ada guru les mate.

Peneliti : Jadwalnya tetap nggak? Rutin nggak?

Informan : Iya itu satu bulan satu kali.

Peneliti : Satu bulan satu kali untuk semua atau gimana dek?

Informan : Nggak tu apa ya namanya kelas tiganya itu kalo cewek ya cewek satu bulan satu kali yang cowok ya cowok pisah pisah gitu mbak. Pengennya saya itu lesnya itu kalo buat kelas tigas lah lebih apa lebih sring soalnya kan mau menghadapi un gitu. Bingungnya saya itu kalo les itu ngantuk mbak.

Peneliti : Pernah belajar bareng nggak sama temen-temen disini?

Informan : Hyaa jarang mbak kalo belajar bareng itu bukan apa, gak kira kebanyakan apa belajarnya malah kebanyakan guyonnya.

Peneliti : Kalo di ruang itu dek ruang tamu untuk anak asuh sama ruang belajar juga ya?

Informan : Iya itu perpustakaan, anggap itu perpustakaan dulu itu ada buku-buku. Sekarang katanya dipindah tapi dipindah lagi, sekarang kurang itu bukunya jadinya males yang mau baca-baca itu males ga ada buku yang menarik.

**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN**

Nama : DS  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 18 tahun  
Jabatan : Anak Asuh  
Lama Tinggal : 2 tahun  
Pendidikan saat ini : SMK  
Tgl Wawancara : 24 Januari 2017

Transkrip data mentah

Peneliti : Proses pemberian pelayanan yang kamu ketahui selama disini gimana?

Informan : Itu kan ada masa pra jabatan pra jabatan ya, dimana jabatan pertama itu saya merasakan kalau pelayanan disini belum prima, belum maksimal. Terus kedua, pejabat kedua setau saya pak adi. Pak adi ini alhamdulillah sudah memenuhi kriteria-kriteria anak yang mau. Misalkan dibelikan gini gini itu sudah dibelikan semua. Terus yang sekarang ini masih belum tahu.

Peneliti : Kalo yang diperoleh selama disini apa saja?

Informan : Dari segi apa dulu?

Peneliti : Ya, yang dijamin semuanya.

Informan : Kalo masalah makan pendidikan atau yang lainnya itu dijamin sudah alhamdulillah lancar dari dulu gk pernah ada masalah. Mungkin kalo ada masalah itu cuma anak-anak aja kurang aktif dalam bertanya kepada gurunya. Karena kalo misalkan anak dingsos sendiri kalau waktu ujian itu pasti ada yang keluar maksudnya keluar itu kan sudah masuk semua, insidental ataupun spp nya. Nah disitu anak-anak gak bisa bilang kalau anak tersebut dari dingsos kalo misal anak itu bilang dri dingsos pasti gak mungkin keluar.

Peneliti : Jadi masih ada yang keluar ya meskipun sudah dijamin sini?

Informan : Iya kurang aktifnya anak-anak bertanya.

Peneliti : Kalo tanggapan kamu sendiri tentang kegiatan-kegiatan disini yang pernah diadakan disini gimana?

Informan : Kalau kesan saya pribadi alhamdulillah disini sudah memberikan sedikit motivasi bagi saya, pertama. Terus pendidikan, pelatihan, dimana pelatihan itu sebelumnya tidak pernah dapat. Sebelumnya saya diajari oleh seluruh pengasuh disini terutama yang saya kagumi satpol pp pak jupri karna beliau adalah istilahnya motivator saya yang ada disini.

Peneliti : Pelatihan. Pelatihan gimana dek?

Informan : Nah ini, pelatihan seperti public speaking. Tata cara berbicara kepada yang lebih tua, terus halayak luas. Disitu diajari tapi itu secara autodidak, secara sendiri-sendiri maksudnya individual. Misalnya kalo ada yang nanya sama pak jupri ya pak jupri cuma ngajari satu orang gitu aja.

Peneliti : Gak ada kegiatan seperti seminar yang diadakan dari sini sendiri?

Informan : Gak ada kegiatan seperti itu disini.

Peneliti : Kalo dari sini kegiatan-kegiatannya menurut kamu sendiri gimana?

- Informan : Kegiatan-kegiatannya sih pasif. Kalo dulu aktif.
- Peneliti : Aktifnya dulu apa?
- Informan : Kalo aktifnya dulu itu karna pejabat mungkin ya, pejabatnya itu mementingkan anak-anaknya gak mementingkan urusan pribadi. Gitu setiap ada peringatan tujuh belas agustus itu pasti ada lomba, terus kegiatan pertandingan yang dilombakan, pokoknya ada hadiahnya jadinya anak-anak itu gak bosan gak boring. Kalo sekarang kan pasif gak ada apa-apa.
- Peneliti : Kalo mengenai pegawai atau petugas pelayanan?
- Informan : Kalau itu pribadi ya mbak. Sebenarnya setiap orang itu berbeda-beda tapi di keseluruhannya baik, ada juga yang gak baik gitu. Tapi saya gak bisa menyebuntukan nama.
- Peneliti : Baiknya itu dalam hal apa dek?
- Informan : Baiknya itu peduli, pada saat kita butuh. Misalkan butuh istilahnya mau ngeprint. Ngeprint kan kita harus membutuhkan biaya. Disitu kalo kita nanya ke petugas dulu boleh ngeprint di kantor apa tidak itu biasanya langsung tanggap langsung boleh. Kalo gitu kan enak.
- Peneliti : Kalo gakenaknya?
- Informan : Gak enaknyanya tu ee jengkel sih, gara-gara pas waktu anak-anak mau salin itu biasanya petugas itu gak mau. Mungkin dengan kesibukannya dia sampek sikapnya kayak gitu sama anak asuhnya mungkin kayak gitu saya nggak tau.
- Peneliti : Kalo mengenai fasilitas utama dan fasilitas penunjangnya menurut kamu sudah cukup atau masih ada yang kurang?
- Informan : Kalo fasilitas utama alhamdulillah semuanya disini memadai. Kalo fasilitas penunjangnya itu masih kurang. Malahan kurang banget dari segi penunjang. Misalkan kita kan dapat mesin cuci, mesin cuci itu gak dikeluarkan jadinya anak-anak itu kebingungan untuk mengeringkan baju pada saat musim hujan, kaya gitu. Sebenarnya mungkin fasilitas ini termasuk fasilitas utama atau fasilitas penunjang. Nah dimana-dimana itu pasti dibutuhkan yaitu android, hape. Disini kan tidak boleh membawa hape karena penyalahgunaan anak-anak yang pacaran gitu kan. Tapi disisi lain anak-anak kan sekolah, disitu pasti dibutuhkan internet, dimana internet itu sumber ilmu. Misalkan kalau hape itu dipegang oleh orang yang benar pasti itu benar. Maksudnya manfaatnya itu lebih. Menurut saya yang paling penting harus ada komitmen pejabat sekarang ini kalau misalkan saya boleh usul itu untuk kelas tigas di freekan untuk hape karena memang UN ini bener-bener yang tahun ini yang ruwet kan ya.
- Peneliti : Kalo komputer belum ada juga ya?
- Informan : Kalo laptop itu individu setiap orang ada yang punya ada yang nggak
- Peneliti : Ohh berarti boleh bawa ya?
- Informan : Gapapa bawa laptop.
- Peneliti : Kalo dari sini belum ada memang ya?
- Informan : Belum, dulu ada dulu tapi cuma bisa print bukan colour. Cuma bisa black white.

Peneliti : Kalo perasaannya selama ada disini, apa yang dirasakan?

Informan : Perasaan saya ya alhamdulillah. Yang pertama ya saya bersyukur. Karena masih banyak ya orang yang belum tentu kaya saya, yang diterima disini. Dibiayai negara. Nah disini lain juga ada perasaan yang gak enak. Yang pertama, keluarga itu kan apa maksudnya itu kan segalanya. Jadinya meskipun kita dimana-dimana itu tetep ingat keluarga. Nah disitu nggak enaknya, tuh disitu. Tapi lama lama ya biasa.

Peneliti : Kalo saran untuk program pelayanan disini?

Informan : Kalo saran sih, ee bijaksana saja sih. Maksudnya setiap petugas itu harus bijaksana apa pertama saya disini itu pernah mengalami masalah, masalah itu masalah besar dimana masalah besar itu seharusnya anak dikeluarkan dari sini nah kenapa sampek sekarang kok gak dikeluarkan. Sedangkan masalah kecil sampek diungkit-ungkit mau dikeluarkan. Nah itu yang bikin saya apa ya gak konsisten dengan ucapannya sendiri pejabatnya sama karyawannya.

Peneliti : Kalo masalah pelayanan kaya pemenuhan kebutuhan?

Informan : Iya baik, dibandingkan tahun lalu. Iya beda pejabat beda rasa. Iya memang. Tahun lalu itu ekonominya kalo gak salah biasanya dapet sepatu itu gak dapat. Biasanya dapat tas tiap tahunnya itu gak dapat, dapat batik baju bebas itu gak dapat. Sekarang baru dapat, baru muncul semua. Darii, semua pokok dari peralatan sekolah, mandi, ya semuanya didapat semuanya.

**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN**

Nama : DE  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 17 tahun  
Jabatan : Anak asuh  
Lama Tinggal : 2 tahun  
Pendidikan : SMK  
Tgl Wawancara : 30 Maret 2017

Transkrip data mentah

Peneliti : Apa yang kamu dapat selama berada disini?

Informan : Makannya lebih enak, lebih teratur 3x sehari. Makan ayam, kentucky kadang-kadang, ikan sapi. Dikasi baju, sepatu, tas, sandal, kasurnya enak, seprai sama bantalnya. Dikasi rak handuk sama handuknya.

Peneliti : Apa saja kegiatannya disini?

Informan : Sholat bareng berjamaah, kalo sore kerja bakti, bersih-bersih setiap kamar, main bola kalo sudah bersih-bersih. Terus ada jam mandi jam setengah 5 itu di bel waktu mandi, tapi kadang gak langsung mandi. Les kalo malem bahasa inggris sama matematika, apel malam, sholat subuh berjamaah, kalo subuh dibangunin.

Peneliti : Tanggapannya mengenai kegiatan itu apa?

Informan : Disiplin, sudah masuk ke masyarakat lebih sopan ngomongnya.

Peneliti : Apa perubahan yang kamu alami?

Informan : Dulu bandel sekarang nggak, dulu gak bisa nyuci sekarang nyuci.

Peneliti : Tanggapan kamu tentang petugasnya gimana?

Informan : Kalo petugasnya ada yang enak ada yang gak enak. Ya kalo megeli itu biar terdidik maksudnya, kalo sering marah-marah itu baik juga tujuannya, saking anaknya itu. Tapi ada juga yang anak-anak gak salah marah-marah terus.

Peneliti : Kenapa kok dimarahin?

Informan : Tidur, disuru kerja bakti tidur, subuh disuru bangun malah enak-enakan di kasur, disuru buang sampah gak mau.

Peneliti : Kenapa kok kayak gitu? Padahal sudah dibangunin?

Informan : Males mbak, kebiasaan di rumah.

Peneliti : Biasanya diapain kalo sudah tetap kaya gitu.

Informan : Disiram, dikasi ketiak kalo tidur, dipukul.

Peneliti : Kalo bolos sering gak?

Informan : Ya kadang-kadang mbak. Satu karena pelajarannya, kalo ada PR pas gak ngerjakan PR itu gak sekolah.

Peneliti : Kalo ketahuan bolos diapain?

Informan : Kadang itu dipulangkan mbak. Dipanggil orang tuanya. Dipulangkan untuk sementara, kayak diskors gitu. Kadang ya disuruh nyiram, bersihin WC.

Peneliti : Sudah dihukum seperti itu jera gak?

- Informan : Ya nggak, diambil sepele, sebagai inspirasi mbak, biasa aja. Namanya manusia itu ada lupa ada khilaf mbak.
- Peneliti : Kalo fasilitas disini seperti apa?
- Informan : Kalo fasilitas enak disini mbak. Ada drum, ada layang-layang, iya dikasi senar sama petugas itu mbak. Kalo gak enaknya sini gak pegang hp mbak. Kalo ketahuan diambil petugas satu bulan. Kan jamannya anak sekarang kan semuanya internet, kalo ada tugas internet masak ya gak boleh bak. Ya ada yang tahu mbak, Cuma jangan sampek ketahuan yang biasa ngerampas itu mbak. Ya takutnya disini kalo pegang hp kan disini ada ceweknya nanti kan ketemuan dibelakang kan itu waspada mbak.
- Peneliti : Sandal sering hilang itu gimana ceritanya?
- Informan : Ya itu gak hilang bak, itu bukan miliknya itu dipakek bak.
- Peneliti : Kalo satpol pp malem gini gak keliling?
- Informan : Ngga mbak nanti jam malem jam 12 jam 2 itu, takutnya ada yang loncat ketemuan bahaya mbak.
- Peneliti : Ngapain loncat kan keluar lewat pintu gerbang boleh?
- Informan : Ya masak jam 10 malam boleh keluar bak kan gak boleh.
- Peneliti : Maksimal pulang jam berapa?
- Informan : Jam 9. Biasanya kalo terlambat itu disuruh push up, jongkok mbak.
- Peneliti : Perasaannya selama berada disini bagaimana?
- Informan : Seneng, sedih. Kalo pertama masuk itu 3 hari 2 hari gak enak mbak, kepikiran yang dirumah. Kalo dirumah makannya disuapin disini nggak, kurang kasih sayang, kalo baru itu biasanya di kamar terus malu yang mau keluar.
- Peneliti : Kasih sayang yang seperti apa?
- Informan : Kalo dirumah kan dimanja mbak, disini kan harus mandiri. Kalo dirumah saya setelah magrib adzan magrib keluar pulangnyanya jam 12. Kalo sekarang gak bisa mbak sholat diutamakan.
- Peneliti : Enakan dirumah apa disini?
- Informan : Kalo dirumah ada anaknya ada nggak. Sama-sama gak enak. Kalo disini ya kalo sakit memang diperiksakan tapi kurang kasih sayang. Cuma dibawa ke rumah sakit, kalo di rumah kan dijagain, minta ini minta ini diturutin.
- Peneliti : Disini kan ada pemeriksaan kesehatan?
- Informan : Kalo disini itu cuma digini-giniin (ditensi) sudah. Kalo dirumah kan kalo panas langsung dikasi obat, kalo disini panas, dhina dentek parahnya tu mbak. Disuruh periksa sendiri. Kalo pagi sakit, nanti sore periksa.
- Peneliti : Ada saran gak buat UPT biar lebih baik lagi kedepannya?
- Informan : Kalo usulan saya hp mbak, kalo hp kan di sekolah banyak tugas mbak, kalo ada hp kan penting browsing tugas penting. Kalo petugasnya itu bak, jangan terlalu ketat, anak-anak kalo sering dikasarin itu bukan nurut tapi malah ngelunjak. Itu terbukti mbak. Sepeda lagi mbak. Kan disini ada yang gak punya sepeda ya mbak. Ini misalnya usulannya itu ada transportasi itu mbak biar antar-jemput anak-anak, itu kan lebih memastikan anak-anak itu bolos apa nggak mbak sekolah.



**TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN**

Nama : LH  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Usia : 17 tahun  
Jabatan : Anak asuh  
Lama Tinggal : 2 tahun  
Pendidikan : SMK  
Tgl Wawancara : 30 Maret 2017

Transkrip data mentah

Peneliti : Apa yang kamu dapat selama berada disini?  
Informan : Dapet tas, dapet sepatu, dapat seragam, seragam pramuka sama putih abu-abu.

Peneliti : Disini kalian dapet sepeda juga ya?  
Informan : Itu kalo sepeda beli pakek uang saku mbak. Kan disini dapet uang saku ditabung lagi, ya dari tabungan itu buat beli sepeda mbak. Ada yang sepeda bawa dari rumah punya sendiri.

Peneliti : Kegiatan kamu disini apa saja?  
Informan : Apa ya, sekolah mbak, sholat kalo disini jemaah ngaji, makan, tidur, main, ya kadang kerja bakti kalo disuruh. Gak ada sudah. Oh kalo malem itu ya les bahasa inggris sama matematika.

Peneliti : Apa tanggapan kamu tentang kegiatan itu?  
Informan : Ya bagus mbak, mandiri nyuci sendiri, makan sendiri. Maksudnya sama yang lain tapi ya lebih mandiri aja gitu.

Peneliti : Kalo tugasnya gimana?  
Informan : Ketat bak, iya. Ya ada yang ketat ada yang biasa aja. Kalo gak makan ngacepek malolo bak, gak seneng.

Peneliti : Kalo sudah gak seneng kemana atau ngapain?  
Informan : Biasa di kamar dah kalo dimarahi males dengerin.

Peneliti : Kamu pernah bolos gak?  
Informan : Hehe iya pernah bak, kadang-kadang.

Peneliti : Kenapa kok bolos?  
Informan : Kalo punya uang saya bolos mbak, kalo gak punya ya ngapain males juga bolos.

Peneliti : Loh kok bisa gitu?  
Informan : Iya kalo punya uang ke PS-an bak.

Peneliti : Oh kamu kalo bolos ke tempat PS?  
Informan : Iya bak, kadang pulang ke rumah.

Peneliti : Dimana rumahnya?  
Informan : Di Dawuhan sini.

Peneliti : Deket ya, sering pulang berarti?  
Informan : Ya nggak juga bak, kalo pulang kan harus ijin.

Peneliti : Kalo ketahuan bolos diapain?

- Informan : Ya dipanggil bak, ditanya kenapa kok bolos, kemana, sudah dah. Kadang dihukum disuru bersih-bersih, disuruh nyiram, nyikat WC. Kalo sering gitu ya dipanggil orang tua dikasih peringatan.
- Peneliti : Ngapain lagi selain bolos?
- Informan : Anu nak kanak ngecok ajem, engkok se melle palappa. Itu gini critanya bak, kan maen PS di kuburan itu ada ayam akeket. A tembheng akeket epotel sakale pas esabek edie, matak akuak epotel esabek ediena pas. Eghibe mole bak. Polana aben eyerrep ghellu e cet-cet aghi e tana. Lemmalem tak olleh kaluar, a manjat bak. Marena e temmo bik pak jupri etanyaaghi, anu bekna olleh ajem olle dimma? Bekna arapa'a melle palappa. Ghey palappana ajem. Dimma olle ajem. Melle oronan e pasar mimbeen. Jhek ngocak saeket korang lema ebu. Ariya raje ghellu tak kera saeket jek. Dimma olle. Adek pas eoros pas ka kantor. Tak tao eoros lukman se ecellok. Ya dikasi peringatan cuma.
- Peneliti : Kalo fasilitas disini seperti apa?
- Informan : Fasilitas enak bak, dapet kasur, lemari lengkap sudah disini.
- Peneliti : Perasaannya selama berada disini bagaimana?
- Informan : Ya seneng banyak temen, tapi kadang males gak kayak di rumah.
- Peneliti : Enakan dirumah apa disini?
- Informan : Enakan dirumah. Kalo dirumah itu meski dimarahin orang tua lebih tahu isi hati. Kalo gak enaknyanya disini kalo sakit bak, gak pas langsung, "bekna sakek ye cong.." nggak bak. Masak saya sakit satu hari ditinggal mbak, apangrasa. Biasanya kalo dirumah kalo sakit kan langsung ke dokter, langsung dikasi obat.
- Peneliti : Betah gak disini?
- Informan : Ya saya betah gak betah, kalo lagi males disini ya pulang.
- Peneliti : Biar kamu betah, kamu punya usulan gak apa yang harus diperbaiki disini?
- Informan : Kalo saya uang saku mbak. Kalo uang saku kan satu bulan 50 gak cukup mbak, kalo satu bulan seratus cukup dah mbak. Kan ongkos kol ke sekolah setiap hari seribu, berarti dihitung 30 satu bulan, lain sama makannya mbak. Sama petugas itu lebih halus lagi sama anak-anak.
- Peneliti : Makan kan dari sini?
- Informan : Ya jenua gak mau jajan di sekolah bak.

**KODING DAN KATEGORISASI DATA HASIL WAWANCARA**

| Kode | Kategorisasi Data   |                                    | Informan | Verbatim   | Ringkasan   |
|------|---------------------|------------------------------------|----------|--|---|
| P1   | Daya Dukung Program | Personil<br>a. Pelaksana Pelayanan | TH       | <p>“Kalo fungsi pelayanan pada anak, disini terus terang peksosnya masih kurang, baru ada satu. Jadi teman-teman pembina, karyawan-karyawan tadi itu merangkap sebagai peksos pekerja sosial, memberikan bimbingan kepada anak-anak, motivasi kepada anak-anak, terus apalagi pelayanan sosial, baik ceramah atau istilahnya terjun ke lapangan...”</p>  | <p>Setiap kegiatan pelayanan memiliki petugas sesuai dengan jabatan dan profesi masing-masing. Adapun sumber daya manusia yang digunakan dalam pelayanan adalah pekerja sosial, pengasuh, juru masak, perawat, guru dan ustadz. Untuk melakukan pelayanan pengasuhan, seluruh pegawai lembaga ditugaskan sebagai pengasuh klien. Meskipun begitu, jumlah personil saat ini masih dirasa kurang untuk memberikan pelayanan terhadap klien.</p> |
|      |                     |                                    | BR       | <p>“Kalo masalah personil atau jumlah pegawainya sendiri disini masih sedikit ya anak-anaknya banyak. Jadi disini selain jadi pegawai ada jabatannya masing-masing tapi temen-temen juga rangkap jadi pembimbing apa istilahnya pengasuh klien. Pak Kadir itu memang jabatannya di struktur pengasuh klien di sini (Situbondo) itu resminya tapi disini semuanya jadi pengasuh. Kan gak mungkin Pak Kadir sendiri yang jadi pengasuh 80 anak disini kan kasian. Jadi dibagi temen-temen satu orang jadi pengasuh satu kamar atau 4-5 klien sekaligus.”</p> <p>“Setiap kegiatan pelayanan itu ada yang bertugas sudah mbak, berbagai profesi. Makan anak-anak dimasakin ada juru masaknya, trus les juga didatangkan guru ke sini, ada ustad juga buat ngajar ngaji dan tentang keagamaan itu tadi. Sama kalo kesehatan itu kita datangkan perawat dari puskesmas sini patokan. Selain dari itu berarti petugasnya ya pegawai sini langsung.”</p> |   |
|      |                     |                                    | AK       | <p>“Iya sebagian juga. Itu di masing-masing kamar juga ada pembimbingnya. Cuma saya itu bedanya kalau saya kan SK nya kan langsung dari Gubernur sebagai pengasuh. Kalo yang</p>   |   |

|    |   |    |  |   |   |
|----|---|----|--|---|---|
|    |   |    |  | pembimbing yang lain dari sini...”  |   |
| P3 | b. Perekrutan Personil                      | BR |  | “Rekrutnya ya itu tadi kita cari ya mb, caranya melalui personal gitu. Ada yang kenal ada yang kenal gitu, ada ustad ini enak, jadi ditawarkan kalo iya enak ini gitu.”   | Perekrutan yang dilakukan melalui referensi dari pegawai terhadap kebutuhan personil UPT.   |
|    |   | HW |  | “Informasi dulu dari bu feri, bu feri guru smp 3 gitu. Jadi beliau gak bisa kalo malem ada halangan, berhalangan datang kesini kalo malem. Bu feri nelfon langsung minta gantikan.”   |   |
|    |   | SR |  | “Iya, ada kerabat disini.”  |   |
|    |   | SD |  | “Yang pertama karena saya tidak kenal dengan kepala. Kepala itu minta kepada bawahannya sesuai dengan bagiannya masing-masing. Kemudian pak toyyib itu minta kepada pak jufri. Pak jufri itu yang menghubungi saya.”  |   |
| P3 | Penguasaan Petugas Terhadap Pedoman Program | SR |  | “Iya caranya waktu pertama masuk itu. Cuma dikasih wawasan itu gimana caranya kaya gimana baiknya. Kalo masak lihat menu gitu cuma.”  | Petugas pelayanan tidak diberikan penjelasan mengenai SOP program. Petugas honorer hanya diberikan penjelasan secara lisan saja mengenai tugas dan fungsinya dan pegawai resmi lembaga menggunakan SKP sebagai acuan pelaksanaan tugas. |
|    |   | HP |  | “Yaa sebenarnya pedoman tertulis sih tidak, tapi kami melanjutkan kegiatan seperti yang petugas sebelum kami. Jadi pedoman tertulis semacam SOP tentang pelayanan tidak ada. Jadi apa itu pemeriksaan secara simpel kan umumnya seperti ini kecuali kalau ada tindakan-tindakan khusus, penyuntikan, rawat luka atau mungkin pendaftaran seperti di puskesmas, rujukan, itu agak detail jadi ini pemeriksaan ya seperti itu sudah.” |   |
|    |   | SD |  | “Iya memang, iya tapi cuma yang saya tahu tidak pernah ada semacam selebaran petunjuk-petunjuk khusus itu gak ada. cuma saya dipanggil jadi secara empat mata tatap muka itu, ini bapak saya menghendaki bagaimana anak-anak panti ini menjadi anak yang berakhlakul karimah.”  |   |
|    |   | AK |  | “Kalo SKP iya. Kalo SOP itu lain. Kalo SKP kan Sasaran Kerja, itu sudah masing-masing pegang. Itu beda-beda.  |   |

|    |                  |    |  |   |  |
|----|------------------|----|--|---|--|
|    |                  |    |  | <p>Pengasuh itu lain kalo penyedia data apa sebagainya lain-lain. Kalo pengasuh sama. Kalo SOPnya itu pejabat tok yang pegang. Saya gak tau. Kalo SKP itu sasaran kerja saya. Jadi tidak bisa melintas dari SKP itu sudah yang ditentukan.”</p>   |  |
| F1 | Sarana Prasarana | TH | <p>“Fasilitas saya kira cukup, meski mungkin komputer yang bisa online belum cukup ya. Saya rencana ada program itu ke depan. Fasilitas saya kira sudah cukup, bahkan ini ditambah anak-anak ditambah dengan mesin cuci. Nah memang komputer ini belum, saya punya rencana programnya pak adi, satu ruangan khusus untuk mengakses data, karena apa hape memang dilarang itu tidak sesuai dengan fungsinya. Nanti kalau data di komputer kan bisa dilihat karyawan, bisa dipantau, ada pendampingnya. Saya kira kalau sarana prasarana cukup, cuma untuk ke sekolah anak-anak minim sekali, karena jarak yang jauh, sini ke panji, saya usulkan kepada dinas sosial provinsi untuk pengadaan bis mini atau elp untuk antar jemput anak-anak. Karena mungkin anak-anak naik sepeda malu atau apa.”</p> <p>“Disini saya kasih keterampilan, seperti kemarin saya arahkan untuk menanam sawi, lombok dan kangkung. Itu program saya anak-anak tidak nganggur setelah pulang sekolah. Di belakang asrama puteri itu kan ada lahan kosong yah, jadi saya arahkan anak-anak untuk punya usaha di sana. Jadi anak-anak itu dikasih modal, kembalikan modal hasilnya silahkan dibuat sendiri.”</p> <p>“Trus apalagi, nah itu termasuk kendala juga sih transportasi, nah itu terlalu jauh, akhirnya ada yang sepedanya kempos akhirnya gak masuk sekolah alasannya gara-gara ban kempos akhirnya telat...”</p> | <p>Fasilitas yang disediakan UPT secara keseluruhan sudah memadai namun belum ada komputer untuk klien mengakses internet dan mengerjakan tugas serta tidak ada transportasi khusus dari UPT untuk mengantar anak ke sekolah. Selama ini klien berangkat sekolah dengan menggunakan sepeda bagi yang memilikinya. Tidak adanya transportasi khusus dari UPT terkadang menjadi alasan klien untuk membolos dari sekolah. UPT melarang penggunaan telepon genggam oleh klien karena khawatir akan disalahgunakan. Sementara itu ruang belajar yang ada belum memenuhi kapasitas dan tidak dilengkapi dengan alat peraga. Jumlah kamar mandi juga masih dirasa kurang.</p> |  |
|    |                  | BR | <p>“Kayanya masih ada yang kurang buat anak-anak ya. Sekarang kan sudah jamannya browsing-browsing ya mbak, kayanya kurang untuk itu ya, ada komputer disediakan komputer begitu,</p>  |   |  |

|  |  |            |   |  |
|--|--|------------|---|--|
|  |  |            | <p>terus tempat belajar yang nyaman lah kurang juga, sama tempat les kurang juga kaya ada papan besar, kalo aula kan cuma gitu, masih kurang.”</p>  |  |
|  |  | HW         | <p>“Ya biasanya disini (ruang belajar), kadang di aula. Tapi kalo saya ya biasanya disini, anak-anak ya duduk dibawah dah gimana enakny.”</p>   |  |
|  |  | AE (klien) | <p>“Itu mbak kamar mandinya kan cuma lima, itu kan tiganya tempat kamar mandi, duanya itu kan tempat wc itu mbak toilet, kalo menurut saya itu kurang soalnya kenapa karena itu kan dalam satu kamar mandi isi empat isi tiga kalo sudah buru-buru mau sekolah buru-buru mau mandi gitu mbak, ya kurang. Katanya sudah pernah ngajukan dulu. Katanya kalo kamar mandi gak bisa ditambah katanya mbak pakek yang ada aja. Pernah bilang dulu anak-anak cewek annya itu.”</p> <p>“...kalo maunya anak-anak itu kan ada laptop, satu aja cukup soalnya kan ganti-ganti itu kan ya mbak tinggal nyari disini kan ada wifi, itu kan tinggal nyari trus disimpan di flashdisk cuma tinggal ngprint diluar gitu. Kalo di warnet kan ya mbak, sek bayar caranya bayar warnetnya itu kan sek mbak banyak anak-anak.”</p> |  |
|  |  | NH (klien) | <p>“Itu kalo les juga kan ruangnya sempit jadi biasanya anak-anak desak-desakan duduk dibawah, tapi kalo ceweknya ya cuma sedikit jadi gak terlalu gimana gitu. Kalo cowoknya kan lebih banyak itu kadang gak cukup jadi kadang di aula. Terus gak ada papannya kan kalo ada papannya enak mbak gurunya itu lebih mudah ngajarin ngasi contoh apa gitu.”</p> <p>“Iya itu perpustakaan, anggap itu perpustakaan dulu itu ada buku-buku. Sekarang katanya dipindah tapi dipindah lagi, sekarang kurang itu bukunya jadinya males yang mau baca-baca itu males ga ada buku yang menarik.”</p> <p>“... ya mungkin itu kamar mandinya kurang masih soalnya itu</p>   |  |

|  |  |            |   |  |
|--|--|------------|---|--|
|  |  |            | kan kalo sekolah masih nunggu gitu nunggu menurut saya masih kurang gitu, sudah apa lagi ya yang kurang ya.. gak ada dah mbak menurut saya.”  |  |
|  |  | DS (klien) | “Sebenarnya mungkin fasilitas ini termasuk fasilitas utama atau fasilitas penunjang. Nah dimana-dimana itu pasti dibutuhkan yaitu android, hape. Disini kan tidak boleh membawa hape karena penyalahgunaan anak-anak yang pacaran gitu kan. Tapi disini lain anak-anak kan sekolah, disitu pasti dibutuhkan internet, dimana internet itu sumber ilmu. Misalkan kalau hape itu dipegang oleh orang yang benar pasti itu benar. Maksudnya manfaatnya itu lebih. Menurut saya yang paling penting harus ada komitmen pejabat sekarang ini kalau misalkan saya boleh usul itu untuk kelas tiga di freekan untuk hape karena memang UN ini bener-bener yang tahun ini yang ruwet. Kalo laptop itu individu setiap orang ada yang punya ada yang nggak. Disini sendiri belum.” |  |
|  |  | DE (klien) | “Kalo gak anaknya sini gak pegang hp mbak. Kalo ketahuan diambil petugas satu bulan. Kan jamannya anak sekarang kan semuanya internet, kalo ada tugas internet masak ya gak boleh bak. Ya ada yang tahu mbak, Cuma jangan sampek ketahuan yang biasa ngerampas itu mbak. Ya takutnya disini kalo pegang hp kan disini ada ceweknya nanti kan ketemuan dibelakang kan itu waspada mbak.”<br>“Kalo usulan saya hp mbak, kalo hp kan di sekolah banyak tugas mbak, kalo ada hp kan penting browsing tugas penting.”<br>“Sepeda lagi mbak. Kan disini ada yang gak punya sepeda ya mbak. Ini misalnya usulannya itu ada transportasi itu mbak biar antar-jemput anak-anak, itu kan lebih memastikan anak-anak itu bolos apa nggak mbak sekolah.”                              |  |
|  |  | LH         | “Itu kalo sepeda beli pakek uang saku mbak. Kan disini dapet uang saku ditabung lagi, ya dari tabungan itu buat beli sepeda   |  |

|    |  |      |  |   |  |
|----|--|------|--|---|--|
|    |  |      |  | mbak. Ada yang sepeda bawa dari rumah punya sendiri.”   |  |
| D1 |  | Dana | TH   | <p>“Dari APBD provinsi jatim, bukan APBN.”</p> <p>“Anak asuh sama sekali tidak dibebankan biaya apapun, malah ditunjang sama pak gubernur. Jadi mulai makannya, tiap harinya, terus uang sakunya, terus uang sekolah. Pokoknya anak-anak tinggal belajar. Jadi tidak akan mengganggu konsentrasi anak tidak harus memikirkan uang tinggal belajar aja.”</p> <p>“... Kan dulu memang dananya sangat minim sekali. Walaupun sekarang dipangkas, itu anak-anak sudah berkecukupan ...”</p> <p>“... anak-anak itu juga dapet santunan dari masyarakat. Setiap malam jumat itu anak-anak dipanggil untuk ngaji yasin atau tiba’, yang satu itu H. Sukoco itu biasanya dikasih uang 20, 25. Itu juga rumah makan zaitun, terus swalayan anggrek atau pak yudi yang tiap bulan sekali anak-anak dipanggil dikasih uang kurang lebih 20-50 ribu per jumat manis.”</p> | <p>Dana yang digunakan dalam pelaksanaan program berasal dari APBD. Dana yang turun tersebut sudah ditentukan oleh pihak Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur tentang pembagian penggunaannya. Dana tersebut belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan biaya pelayanan namun justru telah mengalami pemangkasan dana oleh pihak provinsi. Kekurangan dana terutama untuk biaya pendidikan klien, sehingga UPT harus mengajukan permohonan keringanan biaya pendidikan bagi kliennya di sekolah masing-masing.</p> |
|    |  | SU   | <p>“Jumlah kebutuhan anak. Iya. Per anak sudah ditentukan. Dan sistemnya memang, kemungkinan yang SMP bantu anak yang SMA. Apalagi yang SMA 2 ini. Insidentalnya saja sudah berapa. Dan kalo di SMK kan sangat besar juga. Tapi saya kan minta keringanan juga. Kalo SMK Panji kan 150 per bulannya. Tapi saya minta keringanan. Kalo gak minta keringanan... minta aja kayak sudah kualahan apalagi cuma dari 150 per anak dapat 115. Mana masih ada fotokopi ada ini ada praktek. Kan tiap semester, tiap apa dari MID semester saja kejuruan ada praktek, semester praktek.”</p> <p>“Kendalanya apa ya, saya kira saya cuma, gak ada ya cuma itu, apa ya kendalanya. Biaya pendidikan mungkin sekarang kan tinggi. Memang gak mencukupi. Bayangkan per anak 115. Harus bayar spp, harus ada praktek, kunjungan industri. Iya. Kalo apalagi sekarang kan memang dianjurkan anak itu di</p> |   |  |



|     |                       |                        |            |   |   |
|-----|-----------------------|------------------------|------------|---|---|
|     |                       |                        |            | <p>kejuruan. Itu kan kalo di kejuruan banyak ini itunya. Itu loh yang besar. Hampir tiap bulan itu ada praktek. Seperti yang jurusan TPHP Jasa Boga TB. Cuma yang akuntansi pake kertas, cuma fotokopi cuma ngeprint ke internet. Itu cuma biasanya. Tapi kalo yang kejuruan anu itu. Iya kurang, jadi harus strategi mana yang harus didahulukan terlebih dahulu. Saya kan harus ke sekolah bener-bener ngomong ya biar sekolah bisa memaklumi juga.”</p> <p>“Ya itu saya memang sudah minta untuk dinaikkan. Tapi malah dipangkas ya biayanya. Dari 125 saya sudah 125 bisa di naikkan malah diturunkan. Karena memang sudah dari dana yang ada seperti itu. Ya apa ya, karena untuk dana seperti itu sudah ada dipatok pos-posnya. Mungkin solusinya cuma cari dana di luar ya gak mungkin. Namanya pemerintah nyari dana di luar kan gak mungkin. Ya itu cuma solusinya itu kami minta keringanan.”</p> <p>“Gak ada, paling nggak cuma ada bantuan dari luar itu langsung ke anak. dan lagi kalo memang itu ada dapat kadang dapat mie apa gitu. Kalo cuma satu dus ditahan dulu nanti kalo sudah kumpul-kumpul cukup untuk anak langsung diberikan pada anak. langsung dikasih ke anak. jadi untuk dana masalah biaya pendidikan gak ada.”</p> |   |
|     |                       |                        | AE (klien) | <p>“Tapi kita itu juga banyak yang dapet BSM itu mbak Beasiswa Siswa Miskin itu dikasi uang kita di tabungan khusus itu buat bayar biaya-biaya sekolah. Tapi beda-beda, ada yang dapet tabungan kayak anak SMK 2 trus ada yang di SMEA itu potongan SPP sama insidental uang gedung itu.”</p>   |   |
| PP1 | Pelaksanaan Pelayanan | Pelayanan Pengasramaan | TH         | <p>“Jadi setelah anak diterima oleh UPT anak-anak diasramakan, dalam artian anak-anak ditempatkan menurut peraturan PPSAA, yang putra di selatan yang putri di utara. Satu kamar itu isi 2 sampai 9 anak, tergantung luas kamarnya ya. Sudah dilengkapi</p>   | <p>Klien ditempatkan di asrama sesuai dengan jenis kelamin dan usianya. Kamar klien dilengkapi dengan dipan</p> |

|     |  |                      |  |   |   |
|-----|--|----------------------|--|---|---|
|     |  |                      |  | dipan susun, lemari, kasurnya enak sudah sama bantalnya. Itu kalau ada yang rusak anak-anak tinggal bilang nanti diganti.”  | susun, kasur, seprai, bantal dan lemari. Selain itu klien juga mendapat handuk dan raknya serta peralatan mandi. Klien juga diijinkan pulang ke rumah orang tuanya.   |
|     |  | BR                   | “Kalo pengasramaan itu kita sekarang dijadikan satu ya, yang kelas 3 dengan kelas 3 jadi mungkin biar belajarnya lebih enak ya, yang kelas 3 yang kelas 1 gitu disendirikan sekarang, dijadikan satu kamar satu kamar, kalo dulu kan diacak, kemaren ada anak-anak minta masukan ga enak bu kalo gak kumpul, ya yasudah sekarang yang kelas 3 kelas 3 semua yang kelas 1 anak baru itu.” |   |   |
|     |  | AE (klien)           | “Kita rata-rata memang punya orang tua. Jadi boleh pulang ke rumah. Tapi tergantung mbak, soalnya disini kalo mau pulang sulit, kadang kan ada yang kabur mbak. Tapi kalo sudah balik dikasih sangsi itu mbak...”  |   |   |
|     |  | NH (klien)           | “...fasilitas meskipun apa ya lagi lengkap sama apa peralatan mandinya aja lengkap disini. Sabun, odol, sabun cuci, pembalut aja dapet dari sini mbak. Gak kayak kalo di pondok kan masih beli sendiri kalo disini kan enak. Ya kasurnya ya enak apa saja enak serba enak kalo disini mbak menurut saya.”  |   |   |
|     |  | DE (klien)           | “...kasurnya enak, seprai sama bantalnya. Dikasi rak handuk sama handuknya.”   |   |   |
|     |  | LH (klien)           | “Fasilitas enak bak, dapet kasur, lemari lengkap sudah disini.”  |   |   |
| PP2 |  | Pelayanan Permakanan | TH   | “...Setelah diasramakan anak-anak itu juga dapat permakanan sebanyak 3 kali dalam satu hari ya, pagi, siang dan malam, jadi tiga kali, itu sesuai menu yang sudah ditentukan sebelumnya...”   | Klien makan 3 kali dalam satu hari dengan menu yang berbeda. Menu ini disusun oleh petugas administrasi kemudian diserahkan pada ahli gizi rumah sakit untuk dipilih kembali agar dapat memenuhi kebutuhan gizi anak. Bahan makanan dibeli oleh petugas khusus dan kemudian dimasak |
|     |  |                      | BR   | “kalo permakanan ya biasalah setiap hari ya tiga kali sehari menunya beda-beda. Itu sudah ada yang masak 2 orang gantian.”<br>“Jadi dari sini nyusun menunya, penyedia kebutuhan itu terus disetujui Kepala. Setelah itu diserahkan ke bidang gizi di Rumah Sakit itu, dari sana dicek yang mana aja yang memenuhi standar gizi gitu ya terus diserahkan ke kita lagi. Jadi yang tadi |   |

|  |  |            |  |   |
|--|--|------------|--|---|
|  |  |            | <p>kita susun disini itu yang ga sesuai dibuang istilahnya dicoret ya, yang sesuai itu yang disepakati jadi menu setiap harinya. Baru diserahkan ke juru masaknya. Jadi juru masak tinggal lihat menu dah kalo mau masak.”</p> <p>“Yang belanja juga ada sendiri sudah ya ... Beda ya mbak, kalo kaya kebutuhan sembako itu kita ada sudah kerja sama sama toko, jadi toko nganterin ke sini. Kalo kaya ikan sayur itu tiap hari ada juga sudah bagian belanja tiap pagi kesini. Tugas juru masak itu udah bener-bener cuma nyiapin makannya anak, sama bersih-bersih cuci piring-piringnya anak-anak setelah makan sama bersihin dapur.”</p> <p>“...kadang masak-masak bareng kalo hari sabtu minggu ada yang piket itu. Kadang anak-anak yang mintak bu buat ini buat ini, iya ayok kalo ada yang piket dibuatkan, minta es buah dek iya diajak masak-masak gitu tok wes.”</p>                                     | <p>oleh juru masak UPT. Jadwal sekolah klien yang berbeda membuat klien makan tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan UPT.</p> |
|  |  | SR         | <p>“Makan anak-anak tiga kali sehari, lain menu. Tiga kali masak.”</p> <p>“Menu ditentukan dari sini.”</p> <p>“Belanja ada sendiri sudah yang tiap pagi kesini nganter bahan makanan itu. Kalo untuk sembako juga lain sendiri dari toko langsung kesini tiap seminggu sekali biasanya.”</p> <p>“Susah makan paling waktunya itu yang gak teratur, kadang ada yang pulangnyanya itu kan gak bareng kalo smk panji itu malem pulangnyanya, apalagi kalo ada tambahan les. Kadang jam 5, kapan hari itu yang tahun depan itu bawa bekal dari sini. Kan gak bisa makan siang disini kadang jam 5 baru nyampek, jam 6 baru nyampek kesini anak-anak. Anak-anak kan ada yang mau diatur ada yang gak mau diatur kadang, ya dinasehati.”</p> <p>“... lama nunggu anak-anak untuk nunggu makan, makan siang makan malam sulit anak-anak di bel gak langsung datang, jadinya nungguu masihan. Jadinya malem selesainya.”</p> |   |
|  |  | AE (klien) | <p>“Kalo makan enak mbak tiga kali satu hari, menunya beda-beda</p>  |   |

|     |  |                   |            |  |  |
|-----|--|-------------------|------------|--|--|
|     |  |                   |            | itu mbak.”   |  |
|     |  |                   | NH (klien) | “...trus makannya ya tiga kali sehari terus apa ya mbak menunya bergantian sedangkan kalo dirumah kan belum tentu ya menurut adek sih enak disini. Dirumah kurus disini bisa bisa gemuk saya.”   |  |
|     |  |                   | DE (klien) | “Makannya lebih enak, lebih teratur 3x sehari. Makan ayam, kentucki kadang-kadang, ikan sapi...”   |  |
|     |  |                   | LH (klien) | “Kalo gak makan ngacepek malolo bak, gak seneng. Biasa di kamar dah kalo dimarahi males dengerin.”   |  |
| PP3 |  | Pelayanan Sandang | TH         | “... pakaian harian, pakaian olahraga, pakaian sekolah, tas dan lain-lainnya sudah sangat baik.”<br>“... Untuk anak-anak itu dipenuhi semua, dari pakaian olahraga, sepatu olahraga, tas, perkembangannya itu ... pakaian harian, pakaian olahraga, pakaian sekolah, tas dan lain-lainnya sudah sangat baik. Kalau dulu, anak yang baru saja, misalkan anak tahun ajaran 2017 yang masuk 27 anak, ya 27 anak itu yang dibelikan pakaian, yang lama tidak dibelikan karena biayanya masih kurang. Sekarang diperbarui semua. Untuk pemimpinan pak adi sudah bagus semua, nanti digantikan dengan pak anang ini.”  | Pelaksanaan pelayanan sandang dilakukan dengan memenuhi kebutuhan sandang klien berupa pakaian seragam sekolah, seragam identitas panti, tas dan sepatu. Pemenuhan sandang klien dilakukan setiap satu tahun sekali baik klien yang baru masuk ataupun klien yang sudah lama di panti. Sejak kepemimpinan Pak Adi sebagai Kepala UPT, pemenuhan kebutuhan sandang mengalami perkembangan. Sebelumnya, pemenuhan sandang hanya diberikan pada klien baru saja, namun sekarang semua klien mendapatkan sandang sesuai kebutuhan setiap tahunnya. |
|     |  |                   | BR         | “Pakaian yang dipenuhi dari sini pakaian sekolah, pakaian olahraga, pakaian lapangan, pakaian lapangan itu kaya seragam identitas panti lah gitu ya, kaya seragam batik itu.”<br>“Anak-anak yang baru masuk ke SMP/SMA itu kan pendaftaran semua dari kita ya terus uang seragam juga. Jadi ya tinggal dijaitin aja gitu ada tukang jait kesini buat ngukur anak-anak. Lain lagi kalo misalkan anak itu masuk waktu dia udah kelas 2 atau kelas 3 kan mereka sudah punya baju sendiri. Setiap kenaikan kelas itu kita kasi lagi seragam tapi gak jait lagi mbak, beli di toko. Tergantung kebutuhan anak-anak itu apa misalkan baju putihnya atau pramuka atau baju olahraganya misalnya itu |  |

|     |                      |            |  |   |
|-----|----------------------|------------|--|---|
|     |                      |            | <p>kita belikan. Sama halnya dengan tas sama sepatu kalo memang sudah tidak layak pakai kita belikan baru. Tapi ini baru berjalan pas kepemimpinannya pak adi ya mbak, sebelumnya cuma yang baru-baru aja yang dapat.”</p>   |   |
|     |                      | AE (klien) | <p>“Kalo selama saya disini enak mbak seperti seragam robek sedikit minta gapapa, kalo sudah warna putihnya kekuning-kuningan putihnya sudah pudar minta gapapa, kalo sudah ga muat roknya mintak dakpapa. Kalo sobek-sobek lagi gitu mbak roknya sudah gak layak dipakai minta gapapa, sepatu juga bisa. Itu setiap tahunnya disini dapet sepatu olahraga, sepatu sekolah, baju olahraga sama tas.”</p> <p>“Tapi kalo tahun sekarang alhamdulillah, tapi kalo waktu saya kelas dua sama kelas satu, waktu kelas satu saya cuma dapet tas gak dapet sepatu ga dapet baju olahraga, sepatu olahraga gak dapet. Kan soalnya kan ganti-ganti gitu mbak pimpinannya, kebijakannya juga lain-lain.”</p> |   |
|     |                      | DS (klien) | <p>“Tahun lalu itu ekonominya kalo gak salah biasanya dapet sepatu itu gak dapat. Biasanya dapat tas tiap tahunnya itu gak dapat, dapat batik baju bebas itu gak dapat. Sekarang baru dapat, baru muncul semua...”</p>   |   |
|     |                      | NH (klien) | <p>“Yaa itu fasilitas seperti sepatu terus apalagi tas sepatu olahraga terus sama kaos olahraga.”</p>  |   |
|     |                      | DE (klien) | <p>“Dikasi baju, sepatu, tas, sandal...”</p>   |   |
|     |                      | LH (klien) | <p>“Dapet tas, dapet sepatu, dapat seragam, seragam pramuka sama putih abu-abu.”</p>   |   |
| PP4 | Pelayanan Pendidikan | TH         | <p>“Program utama disini anak harus punya niat fokus untuk sekolah, seperti program pemerintah wajib sekolah 9 atau 12 tahun ya sekarang ya. Jadi yang diterima anak mulai usia SD sampai dengan SLTA.”</p> <p>”Tapi utamanya anak-anak itu harus sekolah, sekolahnya itu sesuai dengan bakat minat anak-anak, yang mau ke SLTA atau</p>   | <p>Fokus utama UPT adalah pada pendidikan klien. Klien disekolahkan dari SD sampai SLTA sesuai dengan jenjang pendidikan saat klien masuk ke lembaga. Pelayanan</p> |

|  |  |    |   |   |
|--|--|----|---|---|
|  |  |    | <p>SMK.”</p> <p>“Anak-anak itu dikasi uang saku 75 satu bulan. Cuma yang 25 ditabung, yang 50 saya berikan pada anak-anak untuk jajan, transport dan lain-lain.”</p>  | <p>pendidikan ini meliputi biaya sekolah klien, sarana pendidikan seperti seragam dan alat tulis serta uang saku. Pembayaran biaya sekolah dilakukan oleh petugas penyedia sarana pendidikan setiap bulannya.</p> |
|  |  | BR | <p>“Kalo pendidikan, mulai dari pendaftaran pertama, daftar ulang, kita semua SPA sekarang istilahnya SPP itu kita semua yang nanggung. Biaya-biaya prakerin, biaya kunjungan industri, semua biaya lah ditanggung panti.”</p> <p>“Nggak mbak, ada tugasnya pak suri itu. Beliau yang ke sekolah-sekolah. Semua mulai dari pencarian sekolah buat anak-anak ya yang bantu anak-anak milih sekolah, daftar, biaya-biaya semua yang urus pak suri. Tentunya dibantu sama kita kalo kaya ngurus kebutuhan anak di sekolah itu semuanya petugas. Anak-anak tinggal belajar. Daftar ulang aja anak-anak tinggal ambil raport aja, kalo yang lain kan sama bayar daftar ulang ya, disini nggak kita yang urus semua pembiayaan termasuk yang membayarkan sampai ke pihak sekolah. Dan ini juga termasuk kebutuhan-kebutuhan lain kaya buku-buku alat tulis itu kita sudah punya daftarnya berapa anak berapa dapetnya buku tulis, kita yang penuhi belanja, trus dibagikan ke anak-anak tiap tahunnya kaya gitu.”</p> |   |
|  |  | SU | <p>“Jadi apa-apanya kan anak sudah gak mikir apa-apa. Dan lagi saya dulu ke sekolah saya, minta tolong dan menyarankan kepada guru-guru kalo misalkan anak-anak ada masalah harus ke saya, saya takutnya malah ke anak ayo bayar, dia anak panti takutnya ada seperti itu. Saya ingin menghilangkan di sekolah agar guru itu langsung ke saya kalo ada apa-apa.”</p> <p>“Iya langsung saya sendiri, saya takut ada apa-apa kalo melalui anak-anak takut gak nyampek. Ya maaf bukannya apa namanya anak-anak ya. Makanya kalo bayar apa-apa itu menyangkut kegiatan di sekolah kalo itu yg ditangani oleh sekolah saya yang</p>  |   |

|  |  |                   |   |  |
|--|--|-------------------|---|--|
|  |  |                   | <p>tanggung, kecuali kalo seperti fotokopi, tugas-tugas itu langsung anak. jadi anak yang bayar dulu nanti ada nota nanti saya ganti. Kalo itu memang bener-bener tugas dari guru. Kalo gak ada dari guru saya gak berani ngasi.”</p> <p>“Iya spp, insidental, iya bulanannya. Iya prakerin, kunjungan industri. Memang anak sudah lepas dari biaya itu karena ditanggung semua biaya pendidikannya.”</p> <p>“Iya. Buku tulis, pokok ATS itu disediakan dari dinas sosial. Seragam iya.”</p> <p>“Di akhir bulan. Karena dananya turunnya di atas pertengahan bulan.”</p> <p>“...yang kejuruan gak ada buku kan literturnya gak ada. Jadi guru cari sendiri, anak suruh fotokopi. Literturnya kan masih sulit itu literturnya kejuruan. Apalagi jasa boga masak-masak. Makanya guru kan harus mencari itu literatur yang masakan-masakan di luar itu mungkin di rangkum oleh guru, suruh fotokopi.”</p> <p>“Uang saku. Dapat uang saku per anak 75 per bulan.”</p> <p>“Memang dikasih dari awal masuk sekolah untuk biaya peralatan pendidikan itu dari awal pas semester dikasikan. Toh memang kalo memang kurang anak-anak itu minta ya pak beli pensil pak beli ini, kan ambil dari biaya pendidikan juga.”</p> |  |
|  |  | <p>AE (klien)</p> | <p>“... Trus kan itu tiap bulannya kan ada uang tujuh puluh lima itu kan enak tuh mbak, kan disini sudah ada rekening setiap anak ada rekeningnya. Jadi itu uang saku itu ditaroh direkening gitu, tiap bulannya dikasih lima puluh dualimanya disimpen.”</p> <p>“...kalo misalnya minta uang untuk fotokopian, itu fotokopi buku UN itu masih gak ada apalah inilah. Buku itu setiap semester dua pak, pen penna itu sudah. Kalo buku pelajaran gak ada biasanya mbak, cuma buku kosong itu mbak disediakan cuma kayak gitu.”</p>  |  |

|     |                     |    |   |  |  |
|-----|---------------------|----|---|--|--|
|     |                     |    |   | <p>“Kalo pertama saya disini ya mbak, enak sih mbak kalo masalah yang sekolah itu enak, kayak uang SPP uang seragam itu enak ... Kalo bagusnya bagus mbak. Puasnya puas. Ya itu tadi mbak, jangan sampek apa ya mbak, jangan sampek kalo haknya anak-anak minta uang sama petugas masak gak mau dikasi. Maksudnya itu kan buat sekolah juga kaya fotokopian gitu mbak...”</p>  |  |
|     |                     |    | NH (klien)  | <p>“Iya, menurut saya itu apa ya mbak, disini itu enak. Spp ya ditanggung terus semuanya kan ditanggung...”<br/>                 “Terus uang saku ya ada dari sini jadinya orang tua itu gak repot-repot ngirim gitu mbak.”</p>  |  |
| PP5 | Pelayanan Kesehatan | BR | <p>“Ada itu dari piskesamaas kesini, 2 minggu satu kali, satu bulan dua kali lah ya. Kalo ada anak-anak sakit dibawa ke puskesmas dulu. Kalo perlu dirujuk ke rumah sakit ke rumah sakit. Ya kadang kalo perawatnya bisa kita datangkan kesini buat periksakan, baru kalo perlu ke puskesmas ya ke puskesmas. Tapi kalo ada petugas ada yang anter langsung kita bawa ke puskesmas.”</p>  | <p>Pelayanan kesehatan terdiri dari dua kegiatan yaitu pemeriksaan kesehatan rutin dan pengobatan klien yang sakit. Pemeriksaan kesehatan rutin dilakukan satu minggu satu kali di asrama. Pemeriksaan ini meliputi tensi darah, tinggi dan berat badan klien. Ketika klien ada yang sakit, petugas kesehatan datang ke lembaga untuk memeriksa klien atau klien dibawa ke puskesmas dan apabila membutuhkan rawat inap akan dirujuk ke rumah sakit terdekat. Namun petugas tidak langsung membawa klien ketika mereka mengeluh sakit melainkan mengulur waktu</p> |  |
|     |                     | HP | <p>“Empat kali dalam sebulan. Tidak menentu harinya, jadi kadang hari minggu, kadang hari apa ini, hari jumat, kadang hari kamis. Jadi tidak pas jadwalnya karena banyak acara ini. Intinya saya itu ada acara.”<br/>                 “Hanya satu jam, satu jam setengah maksimal satu jam setengah. Minimal satu jam. Kurang dari satu jam saya masih tetep diam disini. Biasanya kondisinya anak-anak ini kalo memang sudah periksa bisa 40 sampek 50.. inii mungkin karena hujan jadi agak males. Atau mungkin jam jam tidur, tergantung dari siapa yang petugas jaga. Kalo sudah petugas jaganya namanya pak jufri ngomong satu kali dua kali mereka kumpul. Tapi kalo bukan pak jufri kurang diperhatikan. Jadi saya harus kadang dari pihak perempuan saya datang ke tempatnya anak</p> |  |  |



|  |  |                   |   |   |
|--|--|-------------------|---|---|
|  |  |                   | <p>perempuan. Untuk memeriksa lebih dari 25.”</p> <p>“Karena saya, biasanya saya bawa dua tensi, sehingga saya bisa ke perempuan atau lakik. Ini tensi listrik kan agak ribet. Biasanya saya bawa dua, tensi ini sama tensi pegas. Tadi kok kelupaan gitu. Karena kalo tidak menggunakan dua tensi. karena banyak. Yang sini bekerja secara otomatis, yang saya nensi juga. Jadi ada dua langsung, biasanya ada yang nulis. Anak-anak nulis sendiri, timbang kan sudah bisa sendiri, nulis juga bisa sendiri. Tinggal mereka sakitnya apa butuhnya apa, obatnya bisa nyusul.”</p> <p>“Kendalanya itu ketersediaan obat jadi obat masih dari kami. Sedang disini tidak ada tempat khusus dimana tempat khusus itu disediakan obat-obatan yang dibutuhkan. Karena memang disini bukan puskesmas yang setiap hari ada orang sakit, sehingga kalo ada pengadaan obat itu sendiri, tidak ada. Karena kalo dipaksakan membeli obat itu bisa kadaluwarsa kalo tidak digunakan. Kalo ada yang sakit yaa kita, bisa pihak sini datang ke tempat saya, puskesmas pembantu, atau dari sayanya kesini. Kalo ini pemeriksaan rutin. Kalo ada yang sakit itu pemeriksaan insidental, jadi sewaktu-waktu, situasional, kondisional, insidental namanya.”</p> <p>“Tidak ada ruangan khusus. Dulu ada ruangan khusus, pihak laki-laki terlalu jauh, akhirnya yang periksa banyak perempuan. Kalo periksa disini banyak laki-laki yang perempuan banyak. Sehingga kita sama-sama mengalah.”</p> | <p>dan membuat klien merasa tidak dipertahikan. Kendala dalam pelayanan ini yaitu tidak tersedianya obat-obatan di asrama dan belum adanya ruang kesehatan.</p> |
|  |  | <p>AE (klien)</p> | <p>“Kalo sakit juga enak ada dokternya sendiri disini mbak. Ada dokter khusus. Kalo seumpama sudah opname enak ditanggung sini semua. Pemeriksaan tiap minggu satu kali, kadang hari jumat sama hari minggu. Soalnya kan kalo hari minggu sama hari jumat itu kan anak-anak pulang semua, kan kalo jumat pendek waktunya biasanya sore. Kalo hari minggu itu kan</p>  |   |

|     |                                     |    |   |   |   |
|-----|-------------------------------------|----|---|---|---|
|     |                                     |    |   | biasanya anak-anak gak ada yang sekolah. Itu seumpunya ada acara apa itu harus periksa dulu, ditelfon dulu dokternya baru boleh keluar boleh pergi.”  |   |
|     |                                     |    | DE (klien)  | “Kalo disini itu cuma digini-giniin (ditensi) sudah. Kalo dirumah kan kalo panas langsung dikasi obat, kalo disini panas, dhina dentek parahnya tu mbak. Disuruh periksa sendiri. Kalo pagi sakit, nanti sore periksa.”   |   |
|     |                                     |    | LH (klien)  | “Kalo gak enakya disini kalo sakit bak, gak pas langsung, “bekna sakek ye cong..” nggak bak. Masak saya sakit satu hari ditinggal mbak, apangrasa. Biasanya kalo dirumah kalo sakit kan langsung ke dokter, langsung dikasi obat.”  |   |
| PP6 | Pelayanan<br>Rekreatif<br>Edukatif  | TH |   | “Sebetulnya ini juga tambahan ide kreatif dari teman-teman dari kepala panti juga, ada sisa anggaran kita memberikan motivasi edukatif melalui outbond, kalau tahun ini ada, tahun 2016 itu di banyuwangi outbond...”   | Rekreatif edukatif dilakukan satu tahun sekali dan baru berjalan dua tahun terakhir. Kegiatannya dikemas dengan permainan edukatif berbentuk outbond. |
|     |                                     |    | BR  | “Rekreatif edukatif itu pernah baru satu kali waktu saya pertama masuk, kayak outbond gitu. Kemaren juga yang bulan apa itu ke banyuwangi juga outbond juga. Pertama di pasir putih kemaren di taman suro. Berbentuk outbond.”<br>“Tetep pelayanan ya, tapi kalo untuk perencanaan yang ngurus ini itu kemana jadwalnya kapan ngurus kebutuhan-kebutuhannya itu kesepakatan bersama.” |   |
|     |                                     |    |   | “Kalo rekreasi pernah dua kali bareng semua anak-anak disini sama Banyuwangi petugas semuanya pokok mbak, naik bis.”<br>(Informan AE, 19 Januari 2017)  |   |
| PP7 | Pelayanan<br>Bimbingan<br>Keagamaan | TH | “Dan kalau bimbingan keagamaan itu kita ada ustadz juga kesini dua orang untuk memberikan pengajaran agama buat anak-anak. biasanya dari sholat jamaah magrib, setelah sholat itu kegiatannya baca al qur’an atau ceramah agama biasanya ya tergantung ustadznya kita serahkan sepenuhnya gitu sama | Bimbingan keagamaan dilakukan oleh dua orang ustadz secara bergantian enam hari dalam seminggu. Bimbingan ini meliputi  |   |

|  |    |  |              |  |
|--|----|--|--------------|--|
|  |    |  | ustadznnya.” | pengetahuan tentang keagamaan, tata cara beribadah dan juga baca al qur’an. Bimbingan dilakukan mulai ba’da magrib sampai waktu sholat isya’ di mushollah. |
|  | BR | “Bimbingan keagamaan itu ada instrukturnya ada dua, ada yang belajar mengaji ada yang apa itu kaya ceramah. Mengaji itu kayak panjang pendeknya ngaji itu, trus kalo ustad dahnan itu kemaren kaya pengetahuan banyak itu wes, macam-macam tentang keagamaan itu. Ada dua ustad yang gantian itu tiap ganti malem ya. Tiap malem pasti ada gantian, Ustadz Imam itu Senin Selasa Rabu terus Ustadz Dahnan Kamis Jum’at Sabtu. Dari setelah sholat magrib sampe isya’ sholat berjamaah di mushollah.”<br>“Kalo itu mereka punya sendiri-sendiri ya, kita belum pernah ada pengadaan itu. Kalo al qur’an iya dari sini disediakan di mushollah, kadang ya anak-anak bawa dari rumah punya sendiri.”  |              |  |
|  | SD | “Ya memang seminggu itu tiga hari. Cuma itu saya ngisinya satu kali pertemuan itu diisi dengan ceramah, kemudian diisi dengan pendidikan al quran khusus. Karena disana banyak juga anak-anak yang tidak bisa baca tulis al quran. Juga praktek ibadah. Jadi saya berusaha bagaimana isi ceramah itu langsung dilanjutkan dengan praktek ibadahnya. Artinya kebutuhan sehari-hari. Jadi kita mulai ceramah dulu kemudian praktek. Saya lebh konsentrasi ke praktek.”<br>“Jadi di masyarakat itu karena disini golongan nahdiyyin sehingga saya ajari semacam pengajian-pengajian yasinan, anak-anak saya ajarin tahlilan, karena sering diundang tahlilan ya, kemudian saya ajari juga anak-anak untuk sholat, takutnya ada yang manggil, dengan hadrahnya ahlulu qiyam gitu, apalagi kalo musim maulid bisa-bisa musim itu anak-anak. Ayo undang anak-anak panti untuk baca ahlul qiyam gitu. Bagaimana anak-anak bisa protokol, tapi sedikit saja yang mau. Ya semacam pildacil itu, karena anak-anak sudah mulai dewasa |              |  |

|     |                            |            |  |  |  |
|-----|----------------------------|------------|--|--|--|
|     |                            |            |  | bukan pildacil lagi ya bagaimana cara menyampaikan sesuatu biar nyampe rumah gitu ceramah bisa, protokol bisa, ada orang meninggal bisa mengatasi memandikan jenazah, mensholati jenazah, taklil dan sebagainya diajari juga.”   |  |
|     |                            |            | NH (klien)   | “Kalo magrib itu kan ngaji di mushollah sampe isya dah.”   |  |
| PP8 | Pelayanan Bimbingan Fisik  | TH         | “Kalo bimbingan fisik itu ya itu anak-anak main aja sepulang sekolah setelah kerja bakti atau apa setelah saya ajak berkebun dibelakang itu, main bola kadang kan sudah ada bolanya, lapangannya juga di depan luas itu.”<br>“Gak ada ya paling cuma kerja bakti gitu hari minggu pagi. Kalo senam nggak ya. Tapi kita pernah ngajak anak-anak jalan santai gitu minggu pagi ke alun-alun.”  | UPT menyediakan lapangan olahraga di asrama dan juga bola. Klien berolahraga sendiri dengan memanfaatkan fasilitas yang sudah ada tanpa dipimpin oleh instruktur karena UPT tidak memiliki instruktur khusus bimbingan fisik.  |  |
|     |                            | BR         | “Bimbingan fisik anak-anak olahraga sore sendiri, anak-anak yang cewek ada yang voli, bulu tangkis, sepak bola. Gak ada instruktur senam atau pelatih olahraga khusus itu gak ada.”  |  |  |
|     |                            | NH (klien) | “... Kalo sorenya apa ya gak ada kalo laki-lakinya itu paling olahraga main bola gitu dah mbak, kalo perempuannya pulang sekolah ya tidur nonton tv cuma apa cuma itu mbak kegiatannya gak ada lagi sudah.”  |  |  |
| PP9 | Pelayanan Bimbingan Sosial | TH         | “Bimbingan sosial ya itu tadi pembinaan sama temen-temen pegawai itu anak-anak dikumpulkan malem di aula kadang. Tergantung, kan direncanain dulu dirapatkan kapan mau ngadain kegiatan ya langsung diadakan, tentunya atas ijin kepala ya.”<br>“biasanya anak-anak itu dikumpulkan setiap malam jumat ada ceramah baik dari ustad atau dari pegawai itu ada untuk memotivasi anak-anak itu agar bisa berprestasi baik prestasi di dalam panti maupun nanti setelah terjun ke masyarakat.” | Bimbingan sosial dilakukan di malam hari pada semua klien dengan materi yang sudah ditentukan sebelumnya. Materi bimbingan biasanya seputar kebersihan lingkungan asrama dan juga pemberian motivasi pada klien. Klien juga mendapat bimbingan secara individu dari petugas. Namun pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian dari |  |
|     |                            | BR         | “Bimbingan sosial itu biasanya dikumpulkan semua ya tergantung kita mau ngasi materi apa. Kadang saya kalo bimbingan sosial itu tentang yang umum-umum aja kaya  |  |  |

|      |                             |            |  |   |
|------|-----------------------------|------------|--|---|
|      |                             |            | <p>kebersihan kamar, kebersihan lingkungannya, kebersihan kamar mandi terus sopan santun anak-anak itu ya. Ya saya kumpulkan aja anak-anak di aula, atau kadang kan Pak Jupri itu ngasi motivasi juga buat anak-anak biasanya di mushollah setelah sholat jamaah magrib.”</p> <p>“Kalo bimbingan sosial ikutnya ikut cuma apa kayak masuk kanan keluar kiri sama anak-anaknya.. kendalanya apa itu namanya, kurang direspon, apa anak-anak kayaknya kurang sadar diri gitu mbak, kurang apa ya rasa memiliki kurang, padahal sudah setiap hari diingatkan pada waktu apel malam juga satpol gak berhenti-berhentinya ngomong ini itu ini itu tapi anak-anak tetep cuek.”</p> | klien.  |
|      |                             | DS (klien) | <p>“...pelatihan seperti public speaking. Tata cara berbicara kepada yang lebih tua, terus halayak luas. Disitu diajari tapi itu secara autodidak, secara sendiri-sendiri maksudnya individual. Misalnya kalo ada yang nanya sama pak jupri ya pak jupri cuma ngajari satu orang gitu aja. Gak ada kegiatan seperti itu dari sini...”</p>  |   |
| PP10 | Pelayanan Bimbingan Belajar | TH         | <p>“...biasanya saya datangkan guru dari luar itu bahasa inggris sama matematik, untuk menambah pelajaran anak-anak yang kurang itu bhs inggris matematik, sesuai dengan kebutuhan anak-anak. Targetnya memang anak-anak harus berprestasi di sekolah...”</p>  | Bimbingan belajar dilakukan dua kali seminggu masing-masing mata pelajaran. mata pelajaran yang dibimbing adalah Bahasa Inggris dan Matematika sesuai permintaan klien. Penjadwalan bimbingan belajar berdasarkan jenjang kelas dan jenis kelamin klien. Pelaksanaan kegiatan diawasi oleh salah satu pengasuh klien. |
|      |                             | BR         | <p>“Bimbingan belajar ada guru lesnya, matematika sama bahasa inggris anak-anak yang minta. Gak tiap hari, seminggu dua kali setiap malem harinya. Itu di ruang belajar kadang di aula tergantung gurunya mau dimana. Kadang kalo gilirannya SMP itu kan gabung ya kelas satu dua tiga itu ya di aula karena banyak gak cukup ruang belajarnya.”</p> <p>“Kalo kendala itu kalo les mungkin anak-anak itu ada yang gak ikut ya,, gitu, walaupun dirinya kurang mampu tetep ga ikut.”</p>  |   |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  | <p>HW</p> <p>“Setiap seminggu dua kali. Senin sama Selasa. Senin malam Selasa Selasa malam Rabu. Dari jam setengah 8 sampai jam 9 aslinya satu jam setengah. Berhubungan sekarang isya’nya malam, makan malamnya malam jadi ya agak molor juga.”</p> <p>“Giliran jadi bagi dalam seminggu delapan, kalo ada lima minggu ya ada itu ngitung minggu. Jadi itu kelas satu dua tiga SMP bareng jadi satu pertemuan karena materi tidak jauh berbeda. Kalo SMA ada SMA ada SMK jadi sendiri-sendiri, kelas 1 SMA sendiri kelas 1 SMK sendiri jadwalnya gitu sampai kelas 3nya. Kalo SD disini ada memang SD ada dua orang kalo ga salah itu saya tidak jadwalkan karena pelajarannya masih ringan ya jadi kalo memang ada tugas saja gitu atau kalo mau gabung dengan SMPnya.”</p> <p>“Masalah klasik, males. Sudah itu bolos, telat datang. Itu cuma. Kalo pas kaya gini sudah dipanggil lama datengnya.”</p> <p>“Efektivitas waktu dari anak-anak sih. Biasanya itu kalo hujan, anak-anak hujan-hujan mesti telat molor. Molor datengnya molor orangnya.”</p> |  |
|  |  |  | <p>AK</p> <p>“Iya. Dampingi ngontrol anak-anak guyon apa ndak, serius apa ndak, dalam diberikan mata pelajaran anak-anak itu masuk apa ndak gitu loh. Ya diliat aja, dipantau seperti apa anak-anak gitu.”</p>   |  |
|  |  |  | <p>AE (klien)</p> <p>“Baru sekarang ini mbak ada les bahasa Inggris, biasanya kelas satu sama kelas dua itu dua les bahasa Inggris sama les matematika. Tapi sekarang guru lesnya yang matematika gak ada dah cuma tinggal yang bahasa Inggris. Kemaren katanya hamil terus gak tahu gak kesini lagi. Kadang seumpamanya kelas tiga itu lebih banyak sekarang les-lesnya soalnya kan buat persiapan UN. Kalo dulu waktu kelas satu sama kelas dua jarang, kadang itu mengalah pada kakak kelasnya kan soalnya mau UN. SD itu gabung sama SMP biasanya. SMK itu beda</p>  |  |

|      |  |                      |            |  |  |
|------|--|----------------------|------------|--|--|
|      |  |                      |            | SMA itu beda. Cowok-cewek itu beda jangan sampek ngumpul gitu.”  |  |
|      |  |                      | NH (klien) | “Kalo les itu, kelas tiganya itu kalo cewek ya cewek satu bulan satu kali yang cowok ya cowok pisah pisah gitu mbak. Pengennya saya itu lesnya itu kalo buat kelas tiga lah lebih apa lebih sering soalnya kan mau menghadapi un gitu. Bingungnya saya itu kalo les itu ngantuk mbak.”   |  |
|      |  |                      | DE (klien) | “Les kalo malem bahasa inggris sama matematika...”   |  |
| PP11 |  | Pelayanan Pengasuhan | TH         | <p>“Setiap anak itu mempunyai pembina masing-masing. Setiap anak dibina oleh masing-masing, misalkan bu susi atau pak kadir itu untuk yang perempuan yang putri petugasnya putri, yang putra petugasnya putra, sesuai jumlah kamar, maksimal satu kamar empat anak sudah, beda lagi dengan kamar besar ya. Itu sudah ada namanya pembinanya pak heri abcd itu artinya dibina oleh pak heri.”</p> <p>“Selama 24 jam anak-anak itu diawasi dengan satpol PP.”</p> <p>“Saya cerewet bukan apa tapi untuk kebaikan. Saya marah kepada siapa bukan karena saya memberi apa ya memberi tahu untuk pelajaran kalian.”</p> <p>“...selama ini anak-anak itu berbenturan, anak-anak sekolah karyawan masuk, anak-anak datang karyawan pulang, bisanya itu ya malam. Makanya nanti diprogram malam untuk pembinaan anak-anak...”</p> <p>“kendala di dalam panti, yang pertama sabtu minggu karena tidak ada pegawai yang menetap disini, saya hanya mengandalkan satpol pp. Seandainya sabtu minggu nanti bisa digilir teman-teman bisa piket, karena apa anak-anak kalau pas sabtu minggu alasan keluar biasanya ada saja. Nanti kalau di..ya nanti mau di shift mbak. Artinya gini, misalkan teman-teman itu kan pulangnyanya jam setengah 4, lah nanti setelah anak-anak pulang jam 4 itu harus ada petugas. Nah nanti temen-temen</p> | Setiap klien memiliki pengasuh masing-masing. Pengasuhan dilakukan dengan memantau kegiatan sehari-hari klien. Pengasuhan dilakukan untuk memandirikan klien dalam melakukan kegiatan sehari-harinya dan memarahi klien sering dilakukan untuk menertibkan perilaku klien. |

|  |  |    |   |  |
|--|--|----|---|--|
|  |  |    | <p>pegawai gak masuk jam 7 lagi, nanti masuknya jam 12 nanti pulangny jam 7 malam. Jadi nanti kan ketemu anak-anak mulai jam 2 jam 3 anak-anak yang pulang, pegawai ada disini mungkin 123 karyawan ada disini jadi di rolling di shift gitu, mungkin satu bulan satu kali ini masuk jam 12 nanti setelah itu jam 7 seperti biasa jam kantor. Karena apa anak-anak kalo gak dikasih motivasi mesti gitu, anak-anak liar, pembiaran pada anak-anak. Buktinya sekarang jam 3 suruh kerja bakti kendalanya memang gak ada petugas jadinya anak-anak memang cuma 12 yang kerja bakti. Kalau sudah jam 4 itu kan karyawan pulang.”</p>   |  |
|  |  | AK | <p>“pagi jam 5 sudah kesini bangunkan anak-anak agar tidak terlambat. Jadi anak-anak itu bisa apa bisa mandi, selesai itu ya sarapan dilihat dipantau sarapan apa ndak, anak sakit atau ndak.”</p> <p>“Ya kadang-kadang jengkel, kadang-kadang gimana itu lo ya. Kadang-kadang anak itu apa ya, ada yang seneng tiduurr terus walaupun dibangunin gak bangun. Sampek saya gimana caranya itu lo biar bangun. Tak kasi air, tak kasi apa sama saya. Iya sungguh itu. Baru bangun itu. Soalnya apa, kalo sudah anak bangunnya jam hampir jam setengah 7 nanti kapan sarapannya. Kan disekolah pasti itu telat, sekolah itu jam jam 7 kurang seperempat kan sudah masuk. Apalagi sekolahannya jauh gak dekat, iya kalo dekat. Masih harus transportasinya anak-anak kan kadang jalan kaki. Jadi saya setiap hari jam 5 dah disini, bangunkan, dampingi anak-anak, kamar-kamarnya supaya bersih.”</p> <p>“Sampek saya itu bilang, berarti anak-anak ini kalah sama binatang. Kok gitu pak. Iya, kalo merpati itu gak mau tidur di tempat lain, mesti tidurnya di tempatnya sendiri gak mau masuk-masuk ke tempatnya yang lain. Kadang-kadang sampek</p> |  |



|     |                            |                 |            |  |  |
|-----|----------------------------|-----------------|------------|--|--|
|     |                            |                 |            | seperti itu saya bilang ke anak-anak. kalo kadung jengkel itu. Duh greget greget, cuman ya gimana lagi.”   |  |
|     |                            |                 | AE (klien) | “Kalo marah sering mbak, soalnya kan itu marah buat kepentingannya kita juga.”   |  |
|     |                            |                 | DE (klien) | “Kalo dirumah kan dimanja mbak, disini kan harus mandiri. Kalo dirumah saya setelah magrib adzan magrib keluar pulangny jam 12. Kalo sekarang gak bisa mbak sholat diutamakan.”<br>“Kalo dirumah ada enakny ada nggak. Sama-sama gak enak. Kalo disini ya kalo sakit memang diperiksakan tapi kurang kasih sayang. Cuma dibawa ke rumah sakit, kalo di rumah kan dijagain, minta ini minta ini diturutin.”   |  |
| KK1 | Penyelesaian Masalah Klien | Kenakalan Klien | SU         | “Oh bermacam-macam persoalannya, ya itu anak sering bolos, terus apa ya permasalahannya anak ya. Kalo masalah nilai anak-anak masih bisa menyaingi anak-anak pada umumnya. Ada yang rangking, ya macem-macem dari rangking ada yang rangking satu ada yang rangking satu dari bawah. Ya itu dari permulaan anak baru masuk panti, memang apa ya ada penyesuaian antara anak di desa dengan anak di kota kan lain. Jadi apa ya harus memupuk dan memberikan motivasi pada anak, biasanya anak di desa besar gengsinya, beda antara anak di panti dengan anak pada umumnya biasanya anak itu kebanyakan pertama itu minder mereka, emosi sangat tinggi dan kebiasaan yang ada di rumah masih terbawa sampai sini itu petugas harus menghilangkan tentang itu.” | Kenakalan klien di asrama antara lain bolos sekolah, masalah prestasi dan motivasi untuk bersekolah, tidak memperhatikan kebersihan diri dan lingkungan asrama, tidak mengikuti kegiatan UPT, pulang melewati jam malam asrama, dan mencuri. |
|     |                            |                 | AK         | “Biasanya ya kalo selain itu tuh kadang-kadang sudah bangun, susahny itu untuk bersih-bersih biasanya. Untuk bersih-bersih, bersih-bersih halaman, itu kayaknya sulit itu loh. Anak-anak kalo gak disuruh itu. Bersihkan kamarnya saja kadang-kadang baju kocar kacir. Sudah dikasih tahu tempatny baju itu disini, kalo baju kotor segera dicuci. Itu kadang ditumpuk sampek  |  |

|     |                          |    |            |   |  |
|-----|--------------------------|----|------------|---|--|
|     |                          |    |            | <p>banyak itu ya. Itu emang sulit mengarahkan anak-anak. Mandi saja, aduh sulitnya minta ampun.”</p> <p>“Ya anak-anak kan gak sama, kadang-kadang uangnya teman-temannya diambil, kan termasuk pelanggaran berat seperti itu.”</p>  |  |
|     |                          |    | AE (klien) | <p>“Emm, itu kalo seumpamanya disuruh mandi gak mandi itu marah, kalo seumpamanya ada jemuran yang gak diangkat itu dimarahin juga. Kalo ada yang gak sholat tepat waktu gitu dimarahin juga. Pas kalo apa lagi ya mbak, kalo seumpamanya gak makan gitu mbak, kalo makannya telat dimarahin, kalo makannya gak ditempatnya seumpamanya pas makannya dikamar makan di depan tv itu gak boleh dikasih sangsi nanti.”</p>   |  |
|     |                          |    | DE (klien) | <p>“Tidur, disuru kerja bakti tidur, subuh disuru bangun malah enak-enakan di kasur, disuru buang sampah gak mau.”</p>  |  |
|     |                          |    | LH (klien) | <p>“Hehe iya pernah bak, kadang-kadang ... Iya kalo punya uang ke PS-an bak. Iya bak, kadang pulang ke rumah ... anu nak kanak ngecok ajem, engkok se melle palappa. Itu gini critanya bak, kan maen PS di kuburan itu ada ayam akeket. A tembheng akeket epotel sakale pas esabek edie, matak akuak epotel esabek ediena pas. Eghibe mole bak. Polana aben eyerrep ghellu e cet-cet aghi e tana. Lemmalem tak olleh kaluar, a manjat bak. Marena e temmo bik pak jupri etanyaaghi, anu bekna olleh ajem olle dimma? Bekna arapa’a melle palappa. Ghey palappana ajem. Dimma olle ajem. Melle oronan e pasar mimbeen. Jhek ngocak saeket korang lema ebu. Ariya raje ghellu tak kera saeket jek. Dimma olle. Adek pas eoros pas ka kantor. Tak tao eoros lukman se ecellok. Ya dikasi peringatan cuma.”</p> |  |
| KK2 | Penyebab Kenakalan Klien | BR |            | <p>“Program disini sudah baik, sudah sangat baik untuk anak-anak ya. Kalo programnya sudah kita usahakan buat anak-anak yang terbaik, buat perkembangannya anak-anak, tapi tidak didukung dengan anak-anaknya itu. Kalo programnya saya kira sudah</p>  | <p>Penyebab klien melakukan kenakalan adalah karena klien masih sering membawa kebiasaan buruk di rumah ke</p> |

|  |  |   |   |   |
|--|--|---|---|---|
|  |  |   | <p>bagus. Bimbingan-bimbingan itu meskipun ada ya anak-anak perempuannya itu ada yang ga ikut. Gitu ya ga ada takutnya harus digusrahgusrah gitu saya piket, ga ada takutnya, ayo ee, iya bu, iya bu, halangan. Iya yang halangan, bu iya bu, ngetek e kamar, tutup labenga, gitu dah huuhh.”</p> | <p>dalam kehidupan asrama dan dorongan dari dalam diri klien untuk melakukan kenakalan sehingga membuat kurangnya kepedulian mereka terhadap kegiatan dan peraturan UPT. Sementara itu UPT juga belum memiliki metode yang tepat untuk merubah perilaku buruk klien tersebut.</p> |
|  |  | <p>SD</p> <p>“Tergantung dari niatnya sebetulnya. Ini kan anak-anak berasal dari daerah yang budayanya kebiasaannya berbeda. Kalo di mlandingan karena disana itu petani totok, sehingga tidak terlalu prinsip ke pendidikan. Akhirnya semangat belajar rendah. Di pesisir mungkin lain lagi, di daerah nelayan sana. Jadi bermacam-macam.”</p>   |   |   |
|  |  | <p>AK</p> <p>“Jadi belum ada metode itu mengubah karakter atau kebiasaan dari kampung di asrama itu sulit.”</p> <p>“Lah ya itu kebiasaan-kebiasaan lama itu tetep. Tetep dibawa. Ya ada sih, tapi gak nyampek berapa persen, gak nyampek 10 persennya yang bagus. Dari 100 persen paling 5 persen yang bisa berubah. Sulit banget.”</p> <p>“Maksudnya kan pengasuh maunya maju seperti itu ya, anak-anak yang lain kelihatan bersih rapi, tapi ya gak bisa berubah, jadi kayaknya anak-anak itu menghambat dirinya sendiri untuk maju. Ya maklumlah dari berbagai macam karakter kan tidak hanya satu, dari 80 anak. terutama kalo yang laki-laki. Kalo yang perempuan masih bisa diatur. Kalo yang laki-laki jauh. Kalo diteliti, perempuannya sudah keliatan bersih, rapi, kalo laki-lakinya minta ampun itu. Perempuannya masih bisa dikontrol.”</p> <p>“Kita itu akan merubah anak ibaratkan ngecet rumah umpamanya pengen warna ini warna ini semua gitu, tapi gak bisa dari berbagai macam karakter. Mungkin satunya bisa satunya gak bisa. Sulit memang banget. Saya juga kesulitan, untuk merubah itu belum ada metode. Gak tau kalo memang</p> |   |   |

|     |                  |    |  |   |  |
|-----|------------------|----|--|---|--|
|     |                  |    |  | mbak ratih ada pendidikan khusus dari pekerja sosial mungkin bisa untuk merubah metode.”  |  |
|     |                  |    | DE (klien)   | “Males mbak, kebiasaan di rumah.”<br>“Ya kadang-kadang mbak. Satu karena pelajarannya, kalo ada PR pas gak ngerjakan PR itu gak sekolah.”   |  |
|     |                  |    | LH (klien)   | “...Kalo punya uang saya bolos mbak, kalo gak punya ya ngapain males juga bolos...”   |  |
| KK3 | Pemberian Sanksi | TH | “...anak-anak yang tidak lulus atau tidak naik kelas dikembalikan pada orang tua. Karena kita sudah maksimal memberikan pelayanan sosial karena masih buanyak sekali di luar yang ingin mengganti. Dipanggil orang tuanya terus langsung diproses, kenapa, ya mungkin satu, akiunya, atau disekolah melanggar tata tertib atau ada nilai yang kurang, tergantung dari sekolah.”  | Pembahasan kasus dilakukan dengan mendatangkan orang tua klien kemudian membahas persoalan yang dihadapi klien biasanya berupa kenakalan yang telah dilakukan klien. Kemudian dilakukan pencarian solusi bersama. |  |
|     |                  | BR | “Pelayanan kasus kemaren kita satu kali cc ada yang kasus agak berat kita adakan berat. Kalo yang tidak begitu berat kita panggil orang tuanya. Kita bilang anaknya gini gini gini anaknya gimana mau diteruskan apa nggak. Kalo mau berubah anak-anaknya monggo dilanjut kita masih nerima. Tapi kemaren itu kita sudah agak berat terus di cc sama pengasuh-pengasuh, semua pengen dikeluarin aja. Akhirnya ya dikeluarkan. Jadi semuanya atas keputusan bersama. Kalo gak terlalu berat itu, gak terlalu, masih kita kasih kesempatan, orangtuanya dipanggil kita kasih tau anaknya seperti ini seperti ini. Jadi biar ada pengawasan juga kalo pulang, kaya kemaren yang bolos-bolos itu dipanggil semua orang tuanya sama pak adi dikasih undangan, dikasih tau kalo bolos-bolos gitu. Konseling di ruang pelayanan.” |   |  |
|     |                  | AK | “Dikasi sanksi artinya selama satu minggu untuk membersihkan aula, apa gitu sanksinya. Kita ndak menghukum anak-anak itu berat-berat, Cuma ya selama satu minggu. Dan kalau ada  |   | Sanksi atau <i>punishmen</i> yang diberikan kepada klien ketika melakukan pelanggaran aturan |

|     |                          |            |   |  |
|-----|--------------------------|------------|---|--|
|     |                          |            | <p>pelanggaran-pelanggaran yang memang berat itu memang diskrosing.”</p> <p>“Ya diskorsing selama kurang lebih 3 hari. Jadi anak-anak itu untuk menjadikan mereka itu jera dengan skorsing.”</p> <p>“Sudah, sebelum kita melakukan anak-anak sudah tahu, sudah ngerti. Sudah disosialisasikan kepada anak-anak.”</p> <p>“Iya dari lokal saja bukan dari provinsi. Jadi kesepakatan dengan Ka UPTnya jadi sanksinya itu. Takutnya ada pelanggaran HAMnya. Ya Cuma suru nyapu suruh bersih-bersih tiap pulang sekolah gitu. Kalo pelanggaran-pelanggaran ringan seperti sekarang sudah waktunya apa, waktunya pulang kesini ternyata gak pulang. Trus ditanya darimana kemana, dari rumahnya temen, ya ringan-ringan saja, suruh push up suruh jongkok gitu, suruh lari.”</p> | <p>atau melakukan kenakalan diantaranya pemberian skorsing, pekerjaan bersih-bersih, <i>push up</i>, jongkok dan juga keputusan kontrak pelayanan. Sebelumnya klien sudah tahu bahwa akan ada sanksi yang diberikan ketika melakukan pelanggaran aturan lembaga.</p> |
|     |                          | AE (klien) | <p>“Kadang kalo sudah anaknya mangkel itu mbak dikeluarin dari sini.”</p> <p>“Kadang itu ngepel ruang makan selama satu bulan gitu mbak, biasanya kan piketnya sendiri-sendiri, hari senin itu siapa aja ya nggak itu dah sendirian. Kadang ngepel kamar mandi.”</p>  |  |
|     |                          | DE (klien) | <p>“Disiram, dikasi ketiak kalo tidur, dipukul.”</p> <p>“Kadang itu dipulangkan mbak. Dipanggil orang tuanya. Dipulangkan untuk sementara, kayak diskors gitu. Kadang ya disuruh nyiram, bersihin WC.”</p> <p>“Ya nggak, diambil sepele, sebagai inspirasi mbak, biasa aja. Namanya manusia itu ada lupa ada khilaf mbak.”</p> <p>“Biasanya kalo terlambat itu disuruh push up, jongkok mbak.”</p>  |  |
|     |                          | LH (klien) | <p>“Ya dipanggil bak, ditanya kenapa kok bolos, kemana, sudah dah. Kadang dihukum disuru bersih-bersih, disuruh nyiram, nyikat WC. Kalo sering gitu ya dipanggil orang tua dikasih peringatan.”</p>   |  |
| TK1 | Tanggapan klien terhadap | AE (klien) | “Ya kadang ada yang pilih kasih kadang ada yang nganggep  | Menurut klien, petugas UPT   |

|                      |            |  |   |
|----------------------|------------|--|---|
| petugas dan pengasuh |            | <p>beneran. Kadang ada yang pura-pura baik di depan, tapi ya dibelakang kayak gitu, ya gitu mbak. Seumpamanya ya mbak, ada ibu saya kesini bawa kripik gitu, cangkarok ya mbak. Ya ini iya gini gitu mbak kaya sok akrab, tapi tuuh saya bilang gini ke ibu, bu kasih satu buat petugas, sudah gitu sudah dikasih, sudah pergi gitu dah mbak. Terus itu kalo sudah pulang ibunya saya mesti dah anuanuanu gitu dah mbak, kan berarti kan cuma baik di depan ibunya saya. Itu lagi jangan sampek pilih anak asuh, seumpamanya anak itu pas cantik pilih yang cantik, yang jelek diabaikan. Anaknya satunya sakit yang jelek gak di jenguk lah gak dibelikan apa lah. Tapi kalo yang cantik sakit dibelikan roti dibelikan ini lah. Yaa lebih ke anak-anaknya itu lebih peduli lagi dah mbak.”</p> | <p>memiliki sikap yang berbeda-beda diantaranya ada yang pilih kasih, ada yang ketat dan tidak.</p> |
|                      | NH (klien) | <p>“Kalau menurut saya ya ada yang enak yaa enak semua sih mbak, kan ada yang sedikit tegas lah ada yang baik, semuanya serba baik, gak pilih kasih ya itu dah mbak.”</p>  |   |
|                      | DS (klien) | <p>“...bijaksana saja sih. Maksudnya setiap petugas itu harus bijaksana apa pertama saya disini itu pernah mengalami masalah, masalah itu masalah besar dimana masalah besar itu seharusnya anak dikeluarkan dari sini nah kenapa sampek sekarang kok gak dikeluarkan. Sedangkan masalah kecil sampek diungkit-ungkit mau dikeluarkan. Nah itu yang bikin saya apa ya gak konsisten dengan ucapannya sendiri pejabatnya sama karyawannya.”</p>   |   |
|                      | DE (klien) | <p>“Kalo petugasnya ada yang enak ada yang gak enak. Ya kalo megeli itu biar terdidik maksudnya, kalo sering marah-marah itu baik juga tujuannya, saking anaknya itu. Tapi ada juga yang anak-anak gak salah marah-marah terus.”<br/>                 “Ya kalo kesal itu tidak ada, karena itu tujuannya baik juga biar anak-anak itu nurut.”<br/>                 “Kalo petugasnya itu bak, jangan terlalu ketat, anak-anak kalo</p>  |   |

|     |                                     |            |   |   |
|-----|-------------------------------------|------------|---|---|
|     |                                     |            | sering dikasarin itu bukan nurut tapi malah ngelunjak. Itu terbukti mbak.”  |   |
|     |                                     | LH (klien) | “Ketat bak, iya. Ya ada yang ketat ada yang biasa aja.”   |   |
| RS1 | Perasaan klien selama berada di UPT | AE (klien) | “Perasaannya ya enak mbak, soalnya kan bisa meringankan bebannya orang tua, gak ada kepikiran lagi. Pas itu lagi apa dah biasanya itu ibu mikir tiap bulannya berapa gak mikir-mikir apa cuma mikir kapan pulang ibu kangen gitu kan cuma mikir gitu mbak.”   | Klien UPT merasa senang berada di lembaga karena bisa meringankan beban orang tua mereka, dan mendapatkan banyak teman. Namun berada di rumah bersama keluarga dirasa lebih baik karena kasih sayang yang diterima dari keluarga dan lembaga berbeda. |
|     |                                     | NH (klien) | “... perasaannya saya ya seneng bisa apa ya meringankan beban orang tua, gak mikir apa orang tua gak mikir biaya sekolah ...”   |   |
|     |                                     | DS (klien) | “Perasaan saya ya alhamdulillah. Yang pertama ya saya bersyukur. Karena masih banyak ya orang yang belum tentu kaya saya, yang diterima disini. Dibiayai negara. Nah disini lain juga ada perasaan yang gak enak. Yang pertama, keluarga itu kan apa maksudnya itu kan segalanya. Jadinya meskipun kita dimana-dimana itu tetep ingat keluarga. Nah disitu nggak enaknya, tuh disitu. Tapi lama lama ya biasa.” |   |
|     |                                     | DE (klien) | “Seneng, sedih. Kalo pertama masuk itu 3 hari 2 hari gak enak mbak, kepikiran yang dirumah. Kalo dirumah makannya disuapin disini nggak, kurang kasih sayang, kalo baru itu biasanya di kamar terus malu yang mau keluar.”  |   |
|     |                                     | LH (klien) | “Ya seneng banyak temen, tapi kadang males gak kayak di rumah. Enakan dirumah. Kalo dirumah itu meski dimarahin orang tua lebih tahu isi hati.”   |   |

**FOTO HASIL DOKUMENTASI PENELITIAN**



Makan malam klien di UPT PPSAA  
(Sumber: dokumentasi pribadi peneliti 2017)



Pengambilan uang saku oleh klien  
(Sumber: dokumentasi pribadi peneliti 2017)





Kegiatan pemeriksaan kesehatan rutin di Mushollah  
(Sumber: dokumentasi pribadi peneliti 2017)



Bimbingan Sosial oleh Pak Jufri setelah sholat Magrib berjamaah  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2017)

**PROFIL UPT PERLINDUNGAN DAN PERLINDUNGAN DAN  
PERLINDUNGAN DAN PELAYANAN SOSIAL ASUHAN ANAK  
SITUBONDO**

**Visi:**

*“Terwujudnya penyelesaian masalah keterlantaran anak secara profesional melalui UPT Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur”*

**Misi:**

1. Menyelenggarakan pelayanan dan penyantunan anak dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar fisik psikologis, mental dan sosial.
2. Mengupayakan peningkatan dan pengembangan potensi diri anak melalui pendidikan formal maupun informal.
3. Meningkatkan dan memantapkan peran dan fungsi anak melalui bimbingan sosial bina diri dalam rangka mempersiapkan pribadi yang siap untuk mandiri.
4. Membangun jaringan kerja dan kolaborasi dengan pihak-pihak terkait yang mendukung pelaksanaan program kegiatan Pelayanan Asuhan Anak.

**Landasan Hukum**

1. Pancasila Sila Ke-5
2. UUD 1945 Pasal 34 ayat 2
3. UU No. 6 tahun 1974 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial
4. UU No. 4 tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak
5. Peraturan Pemerintah No. 2 1988 tentang Usaha Kesejahteraan Anak Bagi Anak yang Bermasalah
6. UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah
7. Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonomi

8. UU No. 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 39 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial
10. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur No. 108 tahun 2016 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

## **Kedudukan, Tugas dan Fungsi**

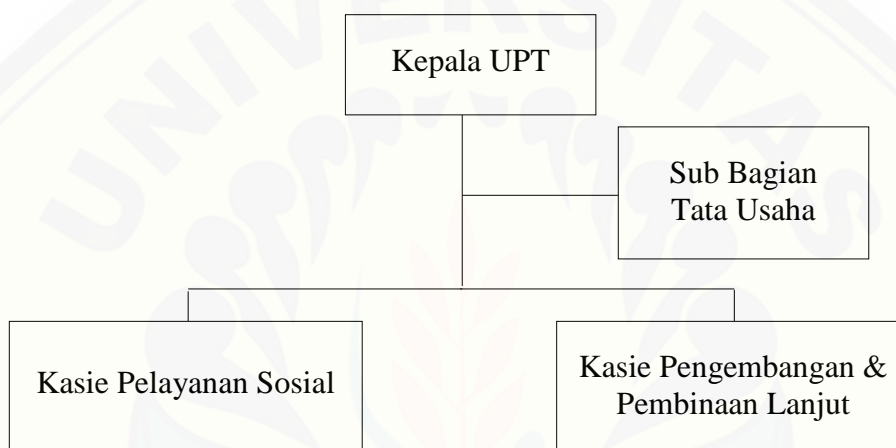
UPT Perlindungan dan Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak merupakan lembaga pemerintah dibawah naungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. UPT Perlindungan dan Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak dipimpin oleh seorang Kepala UPT yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

UPT Perlindungan dan Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam perlindungan dan Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak terlantar. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, UPT Perlindungan dan Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak UPT Perlindungan dan Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak memiliki fungsi:

- a. pelaksanaan program kerja UPT;
- b. pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan;
- c. penyusunan rencana, evaluasi dan pelaporan program pelayanan sosial anak terlantar;
- d. pelaksanaan penjangkauan, seleksi, observasi, pengungkapan dan pemahaman masalah serta rujukan;
- e. pelaksanaan kegiatan perlindungan dan pelayanan sosial, pengembangan, penyaluran dan pembinaan lanjut anak terlantar berbasis praktik pekerjaan sosial;
- f. pelaksanaan koordinasi dan atau kerjasama dengan instansi / lembaga lain/perorangan dalam rangka pengembangan program UPT;

- g. pelaksanaan pengembangan pelayanan kesejahteraan sosial bagi anak terlantar;
- h. penyelenggaraan konsultasi bagi individu, keluarga atau masyarakat dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial;
- i. penyebarluasan informasi tentang program pelayanan UPT; dan
- j. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

## Struktur organisasi UPT PPSAA Situbondo



Struktur Organisasi UPT PPSAA Situbondo

### Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Jabatan

| No. | Jabatan                               | Unit Kerja             | Jumlah (orang) |
|-----|---------------------------------------|------------------------|----------------|
| 1   | Ka. UPT.                              | UPT PPSAA Situbondo    | 1              |
| 2   | Ka. Sub Bagian Tata Usaha             | UPT PPSAA Situbondo    | 1              |
| 3   | Ka. Pengembangan dan Bimbingan Lanjut | UPT PPSAA Situbondo    | 1              |
| 4   | Ka. Pelayanan Sosial                  | UPT PPSAA Situbondo    | 1              |
| 5   | Pengadministrasian Kepegawaian        | Tata Usaha             | 1              |
| 6   | Pengadministrasian Umum               | Tata Usaha             | 2              |
| 7   | Pengelola Keuangan                    | Tata Usaha             | 1              |
| 8   | Pengelola Barang Inventaris           | Tata Usaha             | 1              |
| 9   | Pramu Kantor                          | Tata Usaha             | 2              |
| 10  | Penjaga Keamanan Kantor               | Tata Usaha             | 5              |
| 11  | Pengemudi                             | -                      | -              |
| 12  | Penyedia Sarana Pendidikan            | Seksi Pelayanan Sosial | 2              |
| 13  | Penyedia Kebutuhan Dasar Klien        | Seksi Pelayanan Sosial | 2              |

|               |  |   |           |
|---------------|--|---|-----------|
| <b>14</b>     | Juru Masak/Pramu Bhakti                  | Seksi Pelayanan Sosial                  | 2         |
| <b>15</b>     | Pengasuh Klien                           | Seksi Pelayanan Sosial                  | 3         |
| <b>16</b>     | Pekerja Sosial Pertama                   | Seksi Pelayanan Sosial                  | 1         |
| <b>17</b>     | Pengelola Data Klien                     | Seksi Pengembangan dan Bimbingan Lanjut | 2         |
| <b>18</b>     | Penyedia Sarana dan Pengembangan Potensi | Seksi Pengembangan dan Bimbingan Lanjut | 1         |
| <b>Jumlah</b> |  |   | <b>29</b> |

Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pendidikan

| No.           | Pendidikan       | Jumlah    |
|---------------|------------------|-----------|
| 1.            | SLTP             | 1         |
| 2.            | SLTA             | 17        |
| 3.            | DIV              | 1         |
| 4.            | S1               | 7         |
| 5.            | S2               | 2         |
| 6.            | Tanpa Keterangan | 1         |
| <b>Jumlah</b> |                  | <b>29</b> |

**STANDART OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN SOSIAL BAGI ANAK  
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN DAN PERLINDUNGAN DAN PERLINDUNGAN DAN  
PELAYANAN SOSIAL ASUHAN ANAK**

**(UPT. PPSAA)**

**KEPALA DINAS SOSIAL**

- I. Menimbang : a. meningkatnya peran Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial harus mengacu kepada standar pemenuhan kebutuhan dasar dan perlindungan terhadap hak-hak anak.
- b. untuk mencegah terjadinya berbagai penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial anak oleh Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak, maka perlu diatur dengan sebuah regulasi.
- c. menganggap perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan sosial Anak dalam Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.
- II. Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara 3886)

2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2000 tentang Pengesahan *ILO Convention Number 182 of Concerning The Prohibition and Immediate Action for The Elimination of The Worst Forms of Child Labour* (konvensi ILO nomor 182 tentang pelarangan dan tindakan segera penghapusan bentuk-bentuk pekerjaan terburuk untuk anak) (Lembara Negara Tahun 2000 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2941);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009, tentang Kesejahteraan sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967).
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 244; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587).
5. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606)
6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4584)
7. Peraturan Pemerintah Nomor 39 tahun 2012, tentang penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5294).
8. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 30/HUK/2011 tentang Standart Nasional Pengasuhan Anak Untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 303).

9. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 913).
10. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2012 Tentang Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 756);
11. Permensos RI no. 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 615).

III. Memperhatikan : Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 119 Tahun 2008, tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.

IV. Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN SOSIAL BAGI ANAK DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERLINDUNGAN DAN PERLINDUNGAN DAN PELAYANAN SOSIAL ASUHAN ANAK (UPT. PPSAA.)



## Pasal 1

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sosial anak merupakan prosedur tertulis untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi serta alat penilaian kinerja pelayanan sosial anak dari Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayan Sosial Asuhan Anak. SOP didasarkan pada indikator administrasi dan prosedur sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan system kerja untuk menciptakan komitmen tentang sesuatu yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa. Semua prosedur tersebut bersifat baku, sehingga mengikat atau harus dipatuhi oleh seluruh petugas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayan Sosial Asuhan Anak.

## Pasal 2

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sosial anak Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayan Sosial Asuhan Anak meliputi persyaratan dan mekanisme yang harus dipenuhi oleh sebuah lembaga kesejahteraan sosial ketika akan menerima dan menempatkan klien di dalam sistem pelayanan hingga terminasi dengan mengembalikan anak kepada keluarga atau masyarakat.

## Pasal 3

Sistematika Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sosial anak dalam Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayan Sosial Asuhan Anak disusun sebagai berikut:

- BAB I      Pendahuluan
- BAB II     Standar Operasional Prosedur Pelayanan Sosial Anak Dalam Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayan Sosial Asuhan Anak
- BAB III    Penutup
- Lampiran-Lampiran

Pasal 4

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sosial anak dalam Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Perlindungan dan Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak, merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Pasal 5

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : SURABAYA  
Tanggal : 2016

KEPALA  
DINAS SOSIAL PROVINSI  
JAWA TIMUR

**Dr. Sukesi, Apt, MARS**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 1959 1021 198903 2 002

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Setiap anak membutuhkan pengasuhan yang memadai dari keluarganya atau dari lingkungan dimana ia berada. Hal itu dilakukan untuk menjamin bahwa setiap anak mendapatkan hak atas kelangsungan hidup, tumbuh kembang dan perlindungan yang layak, serta dapat berpartisipasi dalam lingkungan sosialnya. Pengasuhan anak berarti memberikan perawatan dan pengawasan terhadap anak agar bisa tumbuh dan berkembang secara optimal. Untuk itu diperlukan keluarga yang mampu melaksanakan tanggung jawab untuk mengasuh, membesarkan, membimbing dan melindungi anak.

Dalam *Convention on The Right Of the Child* tahun 1989 yang telah diratifikasi pemerintah Indonesia melalui Keppres nomor 39 Tahun 1990 disebutkan bahwa anak adalah mereka yang berusia 18 tahun ke bawah. Selanjutnya dalam pasal 2 Undang-undang Nomor 4 tahun 1979 tentang kesejahteraan Anak, disebutkan bahwa :

1. Anak berhak atas kesejahteraan, perawatan, asuhan, dan bimbingan berdasarkan kasih sayang, baik dalam keluarganya maupun dalam asuhan khusus untuk tumbuh dan berkembang dengan wajar.
2. Anak berhak atas pelayanan untuk mengembangkan kemampuan dan kehidupan sosialnya, sesuai dengan kebudayaan dan kepribadian bangsa, untuk menjadi warga negara yang baik dan berguna.
3. Anak berhak atas pemeliharaan dan perlindungan, baik semasa kandungan maupun sesudah dilahirkan.
4. Anak berhak atas perlindungan terhadap lingkungan hidup yang dapat membahayakan atau menghambat pertumbuhan dan perkembangan dengan wajar.

Maka dari itu perlindungan anak merupakan segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi Anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi sebagaimana tercantum dalam Undang-undang nomor 35 tahun 2014, tentang Perlindungan Anak.

Undang-undang Dasar 1945 Pasal 34 telah menyatakan bahwa anak terlantar dipelihara oleh Negara. Sebagai tanggung jawab negara, pemerintah telah melakukan kewajiban mengatasi permasalahan tersebut. Salah satunya adalah Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan

Anak (UPT. PSAA) dibentuk oleh pemerintah melalui Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur bertujuan untuk memberikan pelayanan sosial bagi anak yang dikarenakan kondisi tertentu menjadikan hak-hak mereka tidak terpenuhi. Sebagaimana tercantum dalam **Permensos RI no. 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial**, kondisi yang menjadikan anak tidak terpenuhi hak-haknya atau disebut dengan penyandang masalah kesejahteraan sosial tersebut diantaranya adalah:

1. **Anak terlantar** adalah seorang anak berusia 6 (enam) tahun sampai dengan 18 (delapan belas) tahun, meliputi anak yang mengalami perlakuan salah dan ditelantarkan oleh orang tua/keluarga atau anak kehilangan hak asuh dari orang tua/keluarga.
2. **Anak yang menjadi korban tindak kekerasan atau diperlakukan salah** adalah anak yang terancam secara fisik dan nonfisik karena tindak kekerasan, diperlakukan salah atau tidak semestinya dalam lingkungan keluarga atau lingkungan sosial terdekatnya, sehingga tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya dengan wajar baik secara jasmani, rohani maupun sosial.
3. **Anak yang memerlukan perlindungan khusus** adalah anak yang berusia 6 (enam) tahun sampai dengan 18 (delapan belas) tahun dalam situasi darurat, dari kelompok minoritas dan terisolasi, dieksploitasi secara ekonomi dan/atau seksual, diperdagangkan, korban penculikan, penjualan, perdagangan, korban kekerasan baik fisik dan/atau mental, dan korban perlakuan salah dan penelantaran.

Akan menjadi sangat riskan apabila anak-anak penyandang masalah kesejahteraan sosial tersebut tidak mendapatkan kebutuhan dasarnya secara layak, sebagaimana anak-anak yang berasal dari keluarga normal/lengkap dan berkecukupan. Secara hak asasi mereka mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan kebutuhan dasar yang meliputi rasa aman, kasih sayang, arahan yang positif, bimbingan mental dan spiritual, serta sosial yang lebih baik.

Upaya dalam pelayanan sosial bagi anak agar dapat berjalan searah dengan misi Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34, maka mekanisme penyelenggaraan pelayanan kesejahteraan sosial perlu diatur. Pemerintah dengan sumber daya manusia, sarana-prasarana dan anggaran yang tersedia, maka sangat diperlukan adanya pedoman atau acuan pelaksanaan kegiatan.

Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang diberikan dapat efektif, efisien, tepat sasaran, dan pada akhirnya dapat memberikan *outcome* sebagaimana yang diharapkan.

Secara teknis regulasi pelayanan sosial anak diuraikan ke dalam dua Peraturan Menteri Sosial RI, yakni: (1) Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 30/HUK/2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak; dan (2) Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak. Dari kedua peraturan ini menegaskan tentang regulasi mengenai perlunya SOP pelayanan sosial anak dalam Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak (UPT. PPSAA.)

## **B. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup SOP ini meliputi Pendekatan Awal Calon Anak Asuh, Penempatan Anak Asuh dalam Program Pelayanan Sosial, dan Terminasi.

## **C. Maksud dan Tujuan**

### **1. Maksud**

SOP pelayanan sosial anak dalam Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak adalah sebagai standar dan mekanisme yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan sosial sehingga terwujud pelayanan yang dapat melindungi dan memenuhi hak-hak dasar anak.

### **2. Tujuan**

SOP pelayanan sosial anak dalam Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak adalah:

- a. Menjamin program pelayanan sosial yang diberikan tepat sasaran.
- b. Meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkan akibat penelantaran atau kehilangan pengasuhan.
- c. Menginformasikan kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan sosial anak dalam UPT. PPSAA.
- d. Mengurangi tingkat kesalahan atau kelalaian yang mungkin dilakukan oleh petugas pelayanan pada UPT. PPSAA.

- e. Memperjelas alur pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dalam UPT. PPSAA.
- f. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pelayanan dalam UPT. PPSAA.
- g. Membantu petugas pelayanan pada UPT. PPSAA. menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen.
- h. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada UPT. PPSAA..
- i. Memudahkan dalam monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan UPT. PPSAA.

## **D. Fungsi**

1. Sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas pelayanan pada UPT. PPSAA.
2. Memperlancar pelaksanaan tugas team pelayanan pada UPT. PPSAA.
3. Memastikan bahwa setiap tahapan tugas pelayanan pada UPT. PPSAA. dilakukan secara professional.
4. Merupakan cara kongkrit memperbaiki kualitas kinerja pelayanan pada UPT. PPSAA.
5. Sebagai dasar hukum apabila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan tugas pelayanan pada UPT. PPSAA.
6. Membantu penelusuran terhadap kemungkinan kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan pada UPT. PPSAA.

## **E. Manfaat**

1. Memberikan jaminan perlindungan dan pemenuhan hak anak yang memerlukan pengasuhan.
2. Sebagai media informasi ke masyarakat tentang prosedur pelayanan sosial anak dalam UPT. PPSAA.
3. Menjamin konsistensi pelayanan petugas dan lembaga kesejahteraan sosial, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur pelayanan.

4. Sebagai instrumen yang dapat menjelaskan dan melindungi para petugas pelayanan UPT. PPSAA. dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan (malpraktek)
5. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kualifikasi kompetensi bagi petugas pelayanan UPT. PPSAA.
6. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang petugas pelayanan UPT. PPSAA. dalam melaksanakan tugasnya.
7. Membantu memberikan informasi yang diperlukan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan minimal, dan sekaligus dapat memberikan informasi tentang kinerja pelaksanaan program pelayanan UPT. PPSAA.

#### **F. Dasar Hukum**

1. Undang-undang nomor 4 tahun 1979, tentang Kesejahteraan Anak.
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2000 tentang Pengesahan *ILO Convention No. 182 Concerning The Prohibition and Immediate Action for The Elimination of The Worst Forms of Child Labour* (Konvensi ILO No. 182 mengenai Pelarangan dan Tindakan Segera Penghapusan Bentuk-Bentuk Pekerjaan Terburuk untuk Anak) (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 30, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3941);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009, tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967).
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) yang merupakan perubahan terakhir dari beberapa kali perubahan;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 297, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606) Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak.
6. Peraturan Pemerintah nomor 2 tahun 1988, tentang Usaha Kesejahteraan bagi Anak yang Mempunyai Masalah.

7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4584).
8. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Pengangkatan Anak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4768).
9. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2012, tentang Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Republik Indonesia Nomor 5294).
10. Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 30/HUK/2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak unntuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 303);
11. Permensos RI no. 08 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendataan dan Pengelolaan Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial.
12. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 615);
13. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Sistem Penyelenggaraan Perlindungan Anak (Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 38);
14. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur nomor 9 tahun 2008, tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Timur.
15. Peraturan Gubernur Jawa Tiomur nomor 119 tahun 2008, tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.









## G. Pengertian

1. Penyelenggaraan kesejahteraan sosial adalah semua upaya yang terarah, terpadu, dan berkelanjutan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial guna memenuhi kebutuhan dasar setiap warga yang kurang beruntung, meliputi rehabilitas sosial, jaminan sosial, perlindungan sosial dan pemberdayaan sosial.
2. Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak atau disingkat UPT. PPSAA. adalah lembaga yang melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial bagi anak yatim, piatu, yatim piatu, terlantar dan tidak mampu yang dibentuk oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur di Bawah Naungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.
3. Keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri dari suami istri, atau suami istri dan anaknya, atau ayah dan anaknya, atau ibu dan anaknya, atau keluarga sedarah dalam garis lurus ke atas atau ke bawah sampai dengan derajat ketiga.
4. Keluarga inti adalah unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri dari suami istri, atau suami-istri dan anaknya, atau bapak dan anaknya, atau ibu dan anak, atau keluarga sedarah dalam garis lurus ke atas atau ke bawah sampai dengan derajat ketiga
5. Keluarga pengganti adalah keluarga yang menggantikan peran keluarga inti untuk memberikan pengasuhan kepada anak terdiri dari keluarga kerabat, keluarga asuh, wali dan keluarga angkat.
6. Orang tua adalah ayah dan/ atau ibu kandung, atau ayah dan/ atau ibu tiri, atau ayah dan/ atau ibu angkat.
7. Wali adalah orang atau badan yang dalam kenyataannya menjalankan kekuasaan asuh sebagai orang tua terhadap anak.
8. Anak adalah seorang yang belum berusia 18(delapanbelas) tahun, termasuk anak yang masih dalam kandungan.
9. Anak terlantar adalah anak yang tidak terpenuhi kebutuhannya secara wajar, baik fisik, mental, spiritual, maupun sosial.

10. Anak asuh adalah anak yang diasuh oleh seseorang atau lembaga, untuk diberikan bimbingan, pemeliharaan, perawatan, pendidikan, dan kesehatan, karena orang tuanya atau salah satu orang tuanya tidak mampu menjamin tumbuh kembang anak secara wajar.
11. Perlindungan anak adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi, secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.
12. Perlindungan khusus adalah perlindungan yang diberikan kepada anak dalam situasi darurat, anak yang berhadapan dengan hukum, anak dari kelompok minoritas dan terisolasi, anak yang dieksploitasi secara ekonomi dan/atau seksual, anak yang diperdagangkan, anak yang menjadi korban penyalahgunaan narkotika, psikotropika dan zat adiktif lainnya (napza), anak korban penculikan, penjualan, perdagangan, anak korban kekerasan baik fisik dan/ atau mental, anak yang menyandang cacat, dan anak korban perlakuan salah dan penelantaran.
13. Pengasuhan alternative adalah upaya pemenuhan kebutuhan dasar fisik, mental dan sosial anak yang dilakukan oleh UPT. PPSAA. manakala keluarga inti, keluarga pengganti maupun masyarakat sekitar tidak mampu memenuhinya.
14. Pelayanan sosial anak dalam lembaga kesejahteraan sosial anak adalah persetujuan bagi seorang anak untuk tinggal dalam program pengasuhan tertentu, baik dalam keluarga alternatif maupun lembaga kesejahteraan sosial anak.
15. Hak anak adalah bagian dari hak asasi manusia yang wajib dijamin, dilindungi dan dipenuhi oleh orangtua, keluarga, masyarakat, pemerintah dan pemerintah daerah.
16. Mandiri adalah kemampuan untuk membawa diri dan menempatkan diri, serta mampu memenuhi kebutuhan sendiri tanpa ada ketergantungan dari orang lain/LKSA.

17. Asesmen adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pekerja sosial untuk menemukan masalah dan kebutuhan anak asuh.
18. Pelayanan rujukan adalah suatu bentuk pelimpahan pelayanan kesejahteraan sosial kepada atau dari lembaga terkait karena adanya keterbatasan prasarana pelayanan/sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh anak asuh.
19. Standar Operasional Prosedur atau disingkat (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktifitas lembaga, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

#### H. Makna Simbol Dalam SOP

1.  Simbol kapsul = terminator Untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir.
2.  Simbol kotak = process untuk mendeskripsikan sebuah proses atau kegiatan eksekusi.
3.  Simbol belah ketupat = decision untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan.
4.  Simbol anak panah = direction untuk mendiskripsikan arah proses kegiatan.
5.  Simbol lingkaran = rujukan untuk mendeskripsikan adanya pelayanan rujukan LKSA dengan pelayanan anak lainnya dalam memberikan pelayanan yang holistik.
6.  Simbol segi lima = *change page* untuk mendeskripsikan keberlanjutan dengan perpindahan halaman.

## B. PENEMPATAN ANAK ASUH DALAM PROGRAM PELAYANAN UPT. PSAA.

### 1. Pelayanan Utama

#### a. SOP Pengasramaan:


##### Persyaratan:

- 1) Usia
- 2) Jenis Kelamin

##### Identifikasi Kegiatan

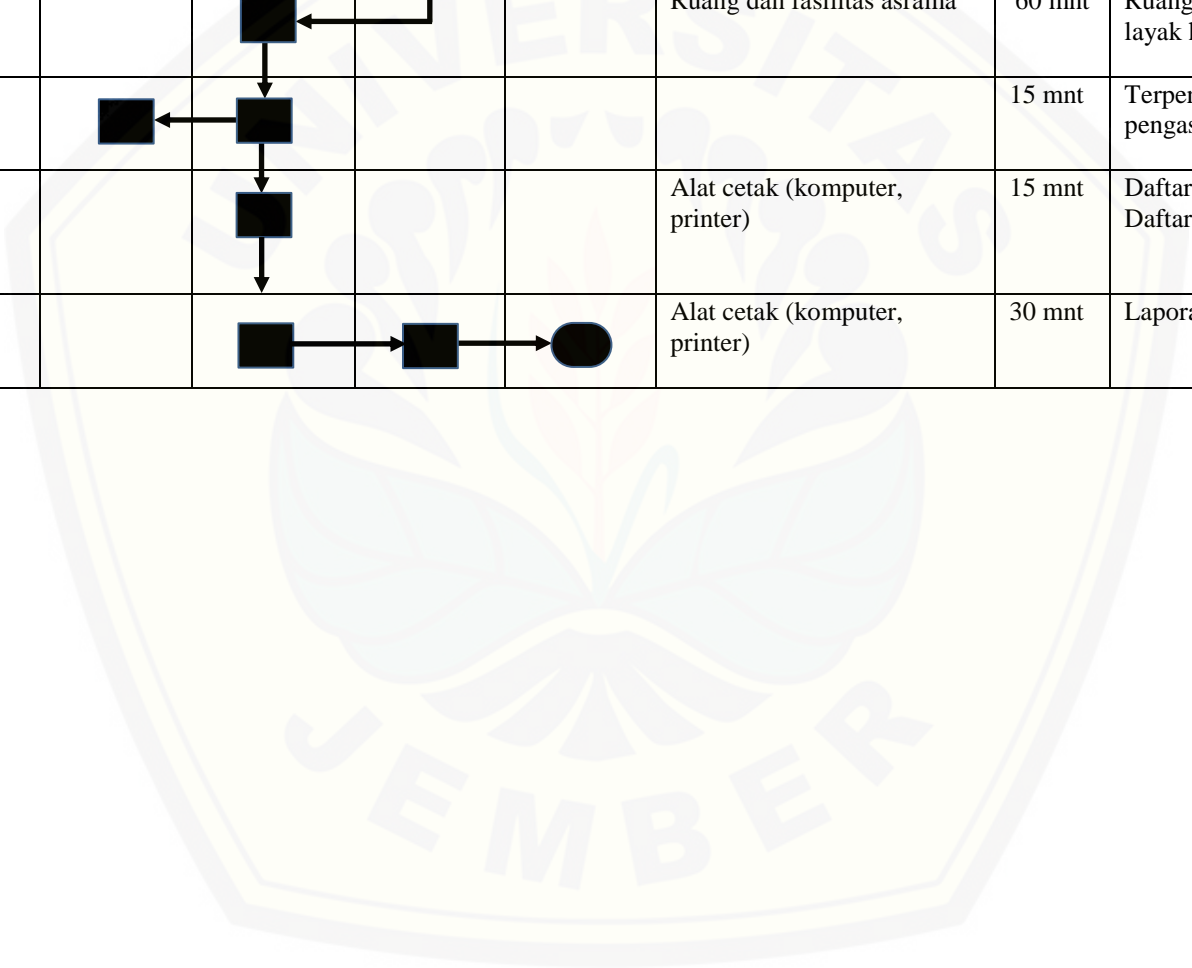
- 1) Penempatan anak asuh ke dalam asrama sesuai dengan jenis kelamin dan usia
- 2) Penyusunan daftar penghuni asrama
- 3) Penyediaan fasilitas asrama:

- a) Tempat tidur susun
  - b) Kasur busa
  - c) Selimut
  - d) Sprei
  - e) Almari
  - f) Meja belajar
  - g) Tempat sepatu
- 4) Pencatatan fasilitas asrama ke dalam kartu inventaris asrama

|   |  |   |
|---|--|---|
| <br><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b><br><br>DINAS SOSIAL<br><br>UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak | Nomor SOP  | 460/ /102.006/2015  |
|   | Tanggal Penyusunan   | Oktober 2015  |
|   | Tanggal Efektif  |   |
|   | Disahkan oleh  | KEPALA<br>DINAS SOSIAL PROVINSI<br>JAWA TIMUR<br><br><u><b>Dr. Sukesu, Apt, MARS</b></u><br>Pembina Utama Madya<br>NIP. 19591021 198903 2 002 |
|   | <b>Judul SOP</b>   | <b>Pengasramaan</b>   |
| <b>DASAR HUKUM:</b><br>1. PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional   | <b>Peralatan:</b><br>1. Ruang kamar/asrama yang sesuai dengan kapasitas dan standar kesehatan<br>2. Dipan susun                      5. Meja Belajar<br>3. Almari                                6. Sprei<br>4. Kasur busa                         7. Tempat sepatu<br>5. Selimut                               8. <b>Alat cetak</b> (komputer, printer) | <b>Kelengkapan Dokumen</b><br>1. Kartu inventaris ruang asrama<br>2. Daftar penghuni asrama   |
|   | <b>Keterkaitan:</b><br>1. Ka. Sie. Pelayanan<br>2. Pekerja sosial<br>3. Pelaksana  | <b>Kualifikasi Pelaksana:</b><br>1. Memahami SOP Pengasramaan<br>2. Mampu berkoordinasi dan mengoperasikan komputer                           |
|   | <b>Peringatan:</b><br>Tidak tercukupinya kebutuhan tempat tinggal secara baik, akan menghambat perkembangan anak asuh.   |   |

## Flow Chart SOP Pengasramaan

| No. | Tahapan Kegiatan                                 | Pelaksana |             |                  |                    | Mutu Baku                      |        |  | Keterangan |
|-----|--|-----------|-------------|------------------|--------------------|--------------------------------|--------|--|------------|
|     |  | Anak Asuh | Petugas Adm | Pek.Sos./Petugas | Ka. Sie. Pelayanan | Kelengkapan                    | Waktu  | Out Put  |            |
| 1   | Pengelompokan berdasarkan jenis kelamin dan usia | ●         |             | ■                |                    | Identitas anak asuh            | 15 mnt | Anak asuh mendapatkan ruang asrama berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin |            |
| 2   | Mempersiapkan ruang dan fasilitas asrama         |           | ■           |                  |                    | Ruang dan fasilitas asrama     | 60 mnt | Ruang dan fasilitas asrama yang layak huni                                     |            |
| 3   | Menempatkan anak asuh ke dalam asrama            | ■         | ■           |                  |                    |                                | 15 mnt | Terpenuhinya kebutuhan pengasramaan bagi anak asuh                             |            |
| 4   | Membuat kartu inventaris ruang asrama            |           | ■           |                  |                    | Alat cetak (komputer, printer) | 15 mnt | Daftar barang di ruang asrama<br>Daftar nama penghuni asrama                   |            |
| 5   | Membuat daftar penghuni asrama sebagai laporan   |           | ■           | ■                |                    | Alat cetak (komputer, printer) | 30 mnt | Laporan penghuni asrama  |            |




**b. SOP Permakanaan:**

**Persyaratan:**

- 3) Usia
- 4) Jenis Kelamin










**Identifikasi Kegiatan**

- 1) Penyusunan daftar menu
- 2) Menyusun daftar kebutuhan bahan makanan
- 3) Pengolahan bahan makanan
- 4) Penyajian makanan dan minuman
- 5) Perawatan sarana dan prasarana permakanaan

|   |  |  |
|---|--|--|
| <br><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b><br><br>DINAS SOSIAL<br><br>UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak | Nomor SOP  | 460/ /102.006/2015   |
|   | Tanggal Penyusunan   | Oktober 2015   |
|   | Tanggal Efektif  |  |
|   | Disahkan oleh  | KEPALA<br>DINAS SOSIAL PROVINSI<br>JAWA TIMUR<br><br><u><b>Dr. Sukesni, Apt, MARS</b></u><br>Pembina Utama Madya<br>NIP. 19591021 198903 2 002 |
|   | <b>Judul SOP</b>   | <b>Pengasramaan</b>  |
| <b>DASAR HUKUM:</b><br>2. PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional   | <b>Peralatan:</b><br>4. Peralatan masak<br>5. Peralatan makan<br>3. Alat cetak (komputer, printer)             | <b>Kelengkapan Dokumen</b><br>3. Daftar menu   |
|   | <b>Keterkaitan:</b><br>4. Ka. Sie. Pelayanan<br>5. Pelaksana<br>6. Pramu bhakti                                | <b>Kualifikasi Pelaksana:</b><br>3. Memahami SOP permakanaan<br>4. Mampu mengolah bahan makanan menjadi makanan siap saji                      |
|   | <b>Peringatan:</b><br>Tidak tercukupinya kebutuhan pangan secara baik, akan menghambat perkembangan anak asuh. |  |

Flow Chart SOP Permakanan

| No. | Tahapan Kegiatan   | Pelaksana   |                  |                    |         | Mutu Baku   |       |   | Keterangan |
|-----|--|-------------|------------------|--------------------|---------|---|-------|---|------------|
|     |  | Petugas adm | Instansi terkait | Ka. Sie. Pelayanan | Ka. UPT | Kelengkapan   | Waktu | Out Put                                   |            |
| 1   | Pengumpulan bahan daftar menu  |             |                  |                    |         | ATK, sarana transportasi                                  |       | Data                                      |            |
| 2   | Menyusun konsep daftar menu  |             |                  |                    |         | ATK, komputer   |       | Konsep daftar menu                        |            |
| 3   | Mengkonsultasikan dengan atasan langsung                             |             |                  |                    |         | Daftar menu   |       | Daftar menu                               |            |
| 4   | Persetujuan pimpinan   |             |                  |                    |         | Daftar menu, Alat cetak (komputer, printer)               |       | Daftar kebutuhan logistik                 |            |
| 5   | Pengesahan daftar menu oleh instalasi gizi PUSKESMAS/Dinas Kesehatan |             |                  |                    |         | Daftar kebutuhan logistik, Alat cetak (komputer, printer) |       | Tersedianya kebutuhan logistik permakanan |            |

| No. | Tahapan Kegiatan   | Pelaksana   |   |   |  | Mutu Baku                    |        |   | Keterangan |
|-----|--|---|---|---|--|------------------------------|--------|---|------------|
|     |  | Pramu bhakti  | Penyedia kebutuhan dasar  | Pengadministrasi barang   | Ka.Sie. Pelayanan  | Kelengkapan                  | Waktu  | Out Put                                     |            |
| 1   | Menyusun kebutuhan bahan makanan harian sesuai daftar menu |   |  |   |  | Daftar menu, ATK, timbangan  | 15 mnt | Data  |            |
| 2   | Menerima bahan makanan dari pengurus barang                |   |  |  |  | Barang bahan makanan         | 15 mnt | Bahan makan dan minuman                     |            |
| 3   | Mengolah bahan makan minum                                 |    |  |   |  | Daftar menu, peralatan dapur | 3 jam  | Masakan sesuai daftar menu                  |            |
| 4   | Menyajikan makanan dan minum                               |    |   |   |  | Peralatan makan              | 30 mnt | Tersedianya kebutuhan makan dan minum       |            |
| 5   | Memantau pelaksanaan pelayanan permakanan                  |   |   |   |   | Daftar menu                  | 30 mnt | Penyajian makan minum anak asuh sesuai menu |            |
| 6   | Merapikan dan membersihkan peralatan masak dan makan       |  |   |   |  | Bahan dan alat kebersihan    | 30 mnt | Bersihnya peralatan memasak dan alat makan  |            |




**c. SOP Sandang**

**Persyaratan:**















- 1) Jenis kelamin
- 2) Ukuran badan dan sepatu

**Identifikasi kegiatan:**

- 1) Menyusun daftar ukuran pakaian & sepatu anak asuh
- 2) Rencana pengadaan pakaian & sepatu
- 3) Penyusunan laporan dan tanda terima pakaian & sepatu

|   |  |  |
|---|--|--|
| <br><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b><br><br>DINAS SOSIAL<br><br>UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak | Nomor SOP  | 460/ /102.006/2015   |
|   | Tanggal Penyusunan   | Oktober 2015   |
|   | Tanggal Efektif  |  |
|   | Disahkan oleh  | KEPALA<br>DINAS SOSIAL PROVINSI<br>JAWA TIMUR<br><br><u><b>Dr. Sukei, Apt, MARS</b></u><br>Pembina Utama Madya<br>NIP. 19591021 198903 2 002 |
|   | <b>Judul SOP</b>   | <b>Sandang</b>   |
| <b>DASAR HUKUM:</b><br>3. PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional   | <b>Peralatan:</b><br>a. Alat cetak (komputer, printer)<br>b. Alat ukur badan                                 | <b>Kelengkapan Dokumen</b><br>a. Daftar nama anak asuh<br>b. Tanda terima pakaian dan sepatu   |
|   | <b>Keterkaitan:</b><br>7. Ka. UPT. PSAA.<br>8. Ka. Sie. Pelayanan<br>9. Pelaksana                            | <b>Kualifikasi Pelaksana:</b><br>1. Mampu mengoperasikan komputer  |
|   | <b>Peringatan:</b><br>Tidak tercukupinya pemenuhan kebutuhan sandang dapat mengganggu perkembangan anak asuh |  |

**Flow Chart SOP Pemenuhan Kebutuhan Sandang**

| No. | Tahapan Kegiatan   | Pelaksana   |  |   |   | Mutu Baku  |       |   | Keterangan |
|-----|--|---|--|---|---|--|-------|---|------------|
|     |  | Beneviciary   | Petugas adm  | Ka. Sie. Pelayanan  | Ka. UPT   | Kelengkapan  | Waktu | Out Put   |            |
| 1   | Pengukuran badan dan ukuran sepatu                           |  |    |   |   | Identitas anak asuh  |       | ukuran pakaian/sepatu bagi tiap anak asuh           |            |
| 2   | Pembuatan daftar ukuran bagi masing-masing anak asuh         |   |    |   |   | ukuran pakaian/sepatu bagi tiap anak asuh, Alat cetak (komputer, printer)      |       | Daftar ukuran pakaian dan sepatu anak asuh          |            |
| 3   | Penyusunan rencana pengadaan pakaian dan sepatu              |   |    |    |    | Daftar ukuran pakaian dan sepatu anak asuh                                     |       | Dokumen rencana pengadaan pakaian dan sepatu        |            |
| 3   | Pengadaan pakaian/sepatu                                     |   |    |    |    | Dokumen Rencana pengadaan pakaian dan sepatu<br>Alat cetak (komputer, printer) |       | Ketersediaan Pakaian/sepatu sesuai kebutuhan        |            |
| 4   | Pemenuhan kebutuhan pakaian/sepatu anak asuh                 |  |    |   |   | Identitas anak asuh, tanda terima  |       | Terpenuhinya kebutuhan pakaian/sepatu anak asuh     |            |
| 5   | Penyusunan laporan dan tanda terima pengadaan pakaian/sepatu |   |  |  |  | Alat cetak (komputer, printer)   |       | Laporan pertanggungjawaban pengadaan pakaian/sepatu |            |

**d. SOP Pemenuhan Kebutuhan Pendidikan**


**Persyaratan:**

- 3) Jenjang dan kualifikasi pendidikan anak asuh

**Identifikasi kegiatan:**

- 4) Pendataan anak asuh menurut jenjang dan kualifikasi pendidikan
- 5) Pendaftaran anak asuh ke sekolah formal
- 6) Pemenuhan kebutuhan biaya pendaftaran/daftar ulang
- 7) Penyusunan laporan kebutuhan biaya pendaftaran dan daftar ulang
- 8) Penyusunan daftar kebutuhan biaya pendidikan anak asuh
- 9) Pemenuhan kebutuhan biaya pendidikan
- 10) Penyusunan laporan pemanfaatan biaya pendidikan
- 11) Penyusunan daftar kebutuhan sarana pendidikan (tas sekolah, seragam sekolah, sepatu sekolah, dll.)

- 12) Pengadaan kebutuhan sarana pendidikan
- 13) Pemenuhan kebutuhan sarana pendidikan
- 14) Penyusunan laporan pengadaan dan tanda terima sarana pendidikan
- 15) Penyusunan daftar kebutuhan Alat Tulis Sekolah (buku tulis, bollpoint, pensil, dll.)
- 16) Pengadaan Alat Tulis Sekolah
- 17) Pemenuhan kebutuhan Alat Tulis Sekolah
- 18) Penyusunan laporan pengadaan dan tanda terima Alat Tulis Sekolah
- 19) Pemenuhan kebutuhan biaya penunjang (uang saku/transport sekolah)
- 20) Penyusunan laporan pemanfaatan dan tanda terima uang saku/transport sekolah

|   |   |  |
|---|---|--|
| <br><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b><br><br>DINAS SOSIAL<br><br>UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak   | Nomor SOP   | 460/ /102.006/2015   |
|   | Tanggal Penyusunan  | Oktober 2015   |
|   | Tanggal Efektif   |  |
|   | Disahkan oleh   | KEPALA<br>DINAS SOSIAL PROVINSI<br>JAWA TIMUR<br><br><u><b>Dr. Sukei, Apt, MARS</b></u><br>Pembina Utama Madya<br>NIP. 19591021 198903 2 002 |
|   | <b>Judul SOP</b>  | <b>Pemenuhan Kebutuhan Pendidikan</b>  |
| <b>DASAR HUKUM:</b><br>4. UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial<br>5. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Perlindungan Sosial Anak<br>6. PERMENSOS No. 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial<br>7. PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional | <b>Peralatan:</b><br>c. Alat cetak (komputer, printer)<br>d. Alat ukur badan                                    | <b>Kelengkapan Dokumen</b><br>c. Daftar nama anak asuh<br>d. Daftar jenjang pendidikan anak asuh   |
|   | <b>Keterkaitan:</b><br>10.Ka. UPT. PSAA.<br>11.Ka. Sie. Pelayanan<br>12.Pelaksana                               | <b>Kualifikasi Pelaksana:</b><br>2. Mampu mengoperasikan komputer<br>3. Mampu membangun komunikasi dan relasi dengan pihak sekolah           |
|   | <b>Peringatan:</b><br>Tidak tercukupinya pemenuhan kebutuhan pendidikan dapat mengganggu perkembangan anak asuh |  |

**Flow Chart SOP Pemenuhan Kebutuhan Pendidikan**

| No. | Tahapan Kegiatan   | Pelaksana   |             |                    |         | Mutu Baku  |       |   | Keterangan |
|-----|--|-------------|-------------|--------------------|---------|--|-------|---|------------|
|     |  | Beneviciary | Petugas adm | Ka. Sie. Pelayanan | Ka. UPT | Kelengkapan  | Waktu | Out Put   |            |
| 1   | 2  | 3           | 4           | 5                  | 6       | 7  | 8     | 9   | 10         |
| 1   | Pendataan anak asuh menurut jenjang dan kualifikasi pendidikan                                     | ■ ← ●       | ●           |                    |         | Identitas anak asuh  |       | Daftar kualifikasi dan jenjang pendidikan anak asuh       |            |
| 2   | Pendaftaran anak asuh ke sekolah formal  | ■ ← ■       | ■           |                    |         | Dokumen/berkas pendidikan anak asuh                            |       | Anak asuh diterima di sekolah formal                      |            |
| 3   | Menyusun daftar kebutuhan biaya pendaftaran sekolah dan daftar ulang                               |             | ■           | ■                  | ■       | Rincian kebutuhan biaya di masing-masing sekolah               |       | Daftar kebutuhan biaya pendaftaran dan daftar ulang       |            |
| 4   | Pemenuhan kebutuhan biaya pendaftaran/daftar ulang   | ■ ← ■       | ■ ← ■       | ■ ← ■              | ■       | Daftar kebutuhan biaya pendaftaran dan daftar ulang            |       | Terpenuhinya biaya pendaftaran dan daftar ulang anak asuh |            |
| 5   | Penyusunan laporan pemenuhan biaya pendaftaran dan daftar ulang                                    |             | ■           | ■                  | ■       | Daftar kebutuhan biaya pendaftaran dan daftar ulang anak assuh |       | Dokumen/laporan pertanggungjawaban                        |            |
| 6   | Penyusunan daftar kebutuhan biaya pendidikan anak asuh (SPP, OSIS, Praktik, dll.)                  |             | ■           | ■                  | ■       | Rincian biaya pendidikan di masing-masing sekolah              |       | Daftar kebutuhan biaya pendidikan.                        |            |
| 7   | Pemenuhan kebutuhan biaya pendidikan (SPP, OSIS, Praktik, dll.)                                    | ■ ← ■       | ■ ← ■       | ■ ← ■              | ■       | Daftar kebutuhan biaya pendidikan.                             |       | Terpenuhinya kebutuhan biaya pendidikan anak asuh         |            |
| 8   | Penyusunan laporan pemanfaatan biaya pendidikan (SPP, OSIS, Praktik, dll.)                         |             | ■           | ■                  | ■       | Daftar kebutuhan biaya pendidikan anak asuh                    |       | Dokumen/laporan pertanggungjawaban                        |            |
| 9   | Penyusunan daftar kebutuhan sarana pendidikan (tas sekolah, seragam sekolah, sepatu sekolah, dll.) |             | ■           | ■                  | ■       | Alat cetak (komputer, printer)                                 |       | Daftar kebutuhan sarana pendidikan anak asuh              |            |
| 10  | Pengadaan kebutuhan sarana pendidikan  |             | ■ ← ■       | ■ ← ■              | ■       | Daftar kebutuhan sarana pendidikan anak asuh                   |       | Bahan kebutuhan sarana pendidikan                         |            |



# Digital Repository Universitas Jember

| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7   | 8 | 9   | 10 |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 11 | Pemenuhan kebutuhan sarana pendidikan  |   |   |   |   | Bahan kebutuhan sarana pendidikan                                 |   | Terpenuhinya kebutuhan sarana pendidikan anak asuh                |    |
| 12 | Penyusunan laporan pengadaan dan tanda terima sarana pendidikan                      |   |   |   |   | Alat cetak (komputer, printer)                                    |   | Dokumen/laporan pertanggungjawaban                                |    |
| 13 | Penyusunan daftar kebutuhan Alat Tulis Sekolah (buku tulis, bollpoint, pensil, dll.) |   |   |   |   | Alat cetak (komputer, printer)                                    |   | Daftar kebutuhan Alat Tulis Sekolah (buku tulis, bollpoint, dll.) |    |
| 14 | Pengadaan Alat Tulis Sekolah   |   |   |   |   | Daftar kebutuhan Alat Tulis Sekolah (buku tulis, bollpoint, dll.) |   | Bahan kebutuhan Alat Tulis Sekolah (buku tulis, bollpoint, dll.)  |    |
| 15 | Pemenuhan kebutuhan Alat Tulis Sekolah   |   |   |   |   | Bahan kebutuhan Alat Tulis Sekolah (buku tulis, bollpoint, dll.)  |   | Terpenuhinya kebutuhan alat tulis sekolah anak asuh               |    |
| 16 | Penyusunan laporan pengadaan dan tanda terima Alat Tulis Sekolah                     |   |   |   |   | Alat cetak (komputer, printer)                                    |   | Dokumen/laporan pertanggungjawaban                                |    |
| 17 | Pemenuhan kebutuhan biaya penunjang (uang saku/transport sekolah)                    |   |   |   |   | Daftar nama anak asuh   |   | Tanda terima kebutuhan biaya penunjang                            |    |
| 18 | Penyusunan laporan pemanfaatan dan tanda terima uang saku/transport sekolah          |   |   |   |   | Alat cetak (komputer, printer)                                    |   | Dokumen/laporan pertanggungjawaban                                |    |

**e. SOP Pemenuhan Kebutuhan Kesehatan**


**1) Pemeriksaan Kesehatan Rutin**

**Persyaratan:**

- a) Identitas anak asuh

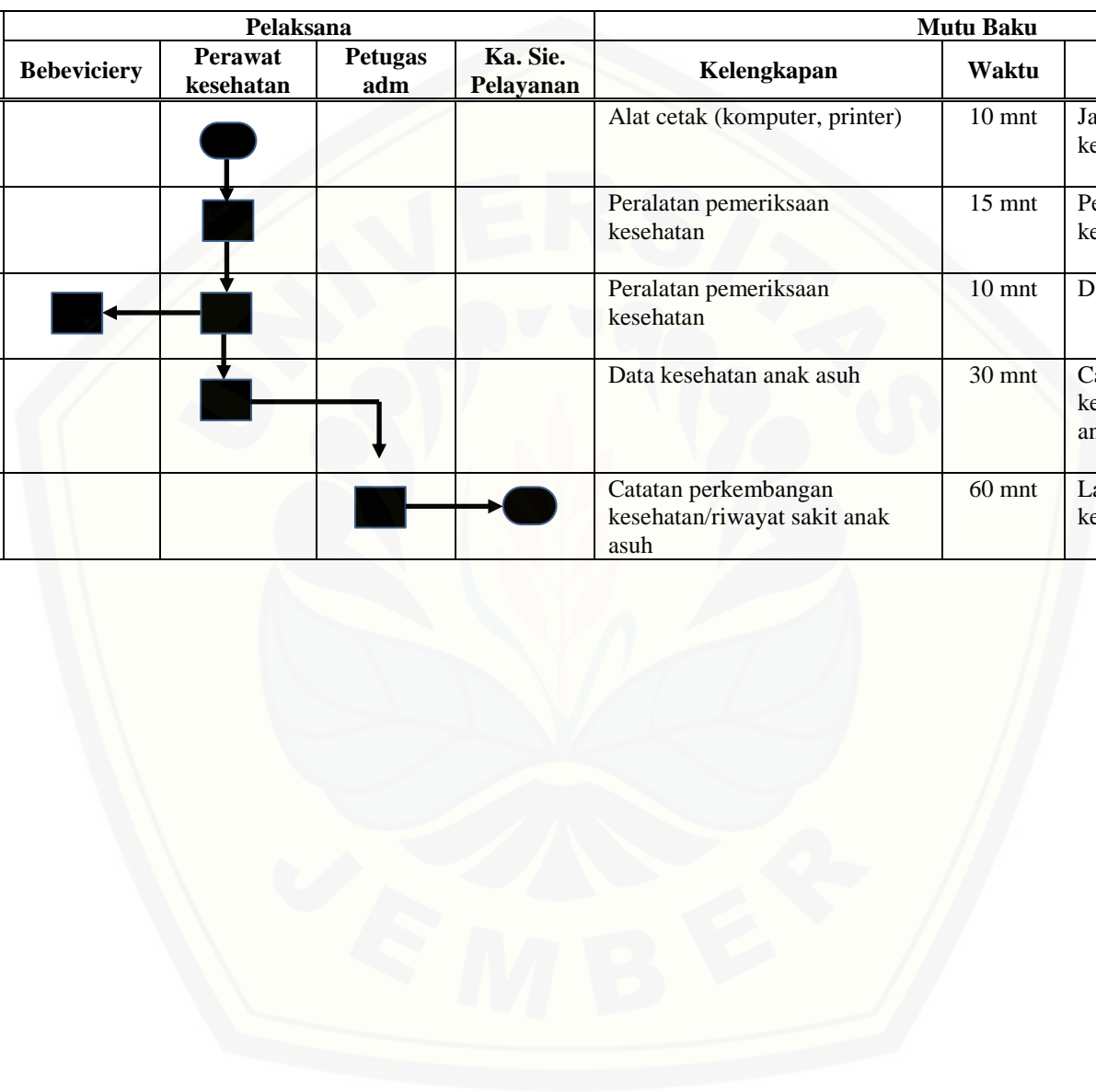
**Identifikasi kegiatan:**

- a) Menyusun jadwal pemeriksaan kesehatan rutin
- b) Mempersiapkan peralatan pemeriksaan kesehatan
- c) Pemeriksaan kesehatan rutin
- d) Pencatatan perkembangan kesehatan /riwayat sakit anak asuh
- e) Menyusun laporan perkembangan kesehatan anak asuh

|   |   |   |
|---|---|---|
| <br><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b><br><br>DINAS SOSIAL<br><br>UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak   | Nomor SOP   | 460/ /102.006/2015  |
|   | Tanggal Penyusunan  | Oktober 2015  |
|   | Tanggal Efektif   |   |
|   | Disahkan oleh   | KEPALA<br>DINAS SOSIAL PROVINSI<br>JAWA TIMUR<br><br><u><b>Dr. Sukei, Apt, MARS</b></u><br>Pembina Utama Madya<br>NIP. 19591021 198903 2 002  |
|   | <b>Judul SOP</b>  | <b>Pemeriksaan Kesehatan Rutin</b>  |
| <b>DASAR HUKUM:</b><br>8. UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial<br>9. UU No. 23 Tahun 2014 tentang Perlindungan Sosial Anak<br>10. PERMENSOS No. 184 Tahun 2011 tentang Lembaga Kesejahteraan Sosial<br>11. PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional | <b>Peralatan:</b><br>1. Penyediaan ruang kesehatan<br>2. Tempat tidur<br>3. Alat ukur tinggi badan<br>4. Alat ukur berat badan<br>5. Tensimeter<br>6. Stetoskop | <b>Kelengkapan Dokumen</b><br>e. Catatan perkembangan kesehatan anak asuh<br>f. Catatan riwayat sakit anak asuh   |
|   | <b>Keterkaitan:</b><br>13. Ka. UPT. PSAA.<br>14. Ka. Sie. Pelayanan<br>15. Pelaksana<br>16. Perawat kesehatan   | <b>Kualifikasi Pelaksana:</b><br>4. Mampu mengoperasikan komputer<br>5. Memahami kondisi kesehatan anak asuh<br>6. Memahami penggunaan obat-obatan<br>7. Memahami SOP Pemenuhan kebutuhan kesehatan |
|   | <b>Peringatan:</b><br>Tidak tercukupinya pemenuhan kebutuhan kesehatan dapat mengganggu perkembangan anak asuh  |   |

**Flow Chart SOP Pemeriksaan Kesehatan Rutin**

| No. | Tahapan Kegiatan   | Pelaksana  |                   |             |                    | Mutu Baku  |        |  | Keterangan |
|-----|--|------------|-------------------|-------------|--------------------|--|--------|--|------------|
|     |  | Bebevicery | Perawat kesehatan | Petugas adm | Ka. Sie. Pelayanan | Kelengkapan  | Waktu  | Out Put  |            |
| 1   | Menyusun jadwal pemeriksaan kesehatan rutin                |            | ●                 |             |                    | Alat cetak (komputer, printer)                         | 10 mnt | Jadwal pemeriksaan kesehatan rutin anak asuh           |            |
| 2   | Mempersiapkan perlengkapan pemeriksaan kesehatan           |            | ■                 |             |                    | Peralatan pemeriksaan kesehatan                        | 15 mnt | Peralatan pemeriksaan kesehatan siap digunakan         |            |
| 3   | Pemeriksaan kesehatan rutin kepada anak asuh               | ■          | ■                 |             |                    | Peralatan pemeriksaan kesehatan                        | 10 mnt | Data kesehatan anak asuh                               |            |
| 4   | Pencatatan perkembangan kesehatan /riwayat sakit anak asuh |            | ■                 |             |                    | Data kesehatan anak asuh                               | 30 mnt | Catatan perkembangan kesehatan/riwayat sakit anak asuh |            |
| 5   | Menyusun laporan perkembangan kesehatan anak asuh          |            |                   | ■           | ●                  | Catatan perkembangan kesehatan/riwayat sakit anak asuh | 60 mnt | Laporan perkembangan kesehatan anak asuh               |            |



## 2) Pengobatan Rujukan Puskesmas/Rawat Inap

**Persyaratan:**

a) Identitas anak asuh

**Identifikasi kegiatan:**

f) Pemeriksaan kesehatan oleh perawat kesehatan untuk mendapatkan rujukan


g) Pemeriksaan kesehatan klien ke PUSKESMAS

h) Mendapatkan rujukan dari PUSKESMAS apabila diperlukan perawatan lanjutan ke Rumah Sakit.

i) Memeriksa klien ke Rumah Sakit/rawat inap




















j) Penyelesaian urusan administrasi

k) Penyampaian laporan

|   |  |  |
|---|--|--|
| <br><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b><br><br>DINAS SOSIAL<br><br>UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak | Nomor SOP  | 460/ /102.006/2015   |
|   | Tanggal Penyusunan   | Oktober 2015   |
|   | Tanggal Efektif  |  |
|   | Disahkan oleh  | KEPALA<br>DINAS SOSIAL PROVINSI<br>JAWA TIMUR<br><br><u><b>Dr. Sukei, Apt, MARS</b></u><br>Pembina Utama Madya<br>NIP. 19591021 198903 2 002 |
|   | <b>Judul SOP</b>   | <b>Pengobatan Rujukan Puskesmas</b>  |
| <b>DASAR HUKUM:</b><br>12.PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional   | <b>Peralatan:</b><br>7. Sarana transportasi  | <b>Kelengkapan Dokumen</b><br>g. Surat rujukan dari perawat kesehatan<br>h. Surat rujukan dari PUSKESMAS                                     |
|   | <b>Keterkaitan:</b><br>17.Ka. UPT. PSAA.<br>18.Ka. Sie. Pelayanan<br>19.Pelaksana<br>20.Perawat kesehatan      | <b>Kualifikasi Pelaksana:</b><br>8. Memahami kondisi kesehatan anak asuh<br>9. Memahami SOP Pemenuhan kebutuhan kesehatan                    |
|   | <b>Peringatan:</b><br>Tidak tercukupinya pemenuhan kebutuhan kesehatan dapat mengganggu perkembangan anak asuh |  |



## Flow Chart SOP Pengobatan Rujukan Puskesmas/Rawat inap

| No. | Tahapan Kegiatan  | Pelaksana   |   |  |   |   | Ka. Sie. Pelayanan  | Mutu Baku                       |         |  | Ket. |
|-----|---|---|---|--|---|---|---|---------------------------------|---------|--|------|
|     |   | Rumah Sakit   | PUSKESMAS   | Anak asuh  | Perawat kesehatan   | Petugas adm   |   | Kelengkapan                     | Waktu   | Out Put  |      |
| 1   | Pemeriksaan kesehatan bagi anak asuh yang sakit   |   |   |    |  |   |   | Peralatan pemeriksaan kesehatan | 10 mnt  | Diketuainya permasalahan kesehatan yang diderita klien                     |      |
| 2   | Bila dibutuhkan perawatan lanjutan, maka dibuat rujukan pemeriksaan ke PUSKESMAS                                    |   |   |  |  |   |   | Alat tulis                      | 15 mnt  | Surat rujukan pemeriksaan kesehatan ke PUSKESMAS                           |      |
| 3   | Memeriksa anak asuh ke PUSKESMAS  |   |  |    |   |    |   | Sarana transportasi             | 10 mnt  | Klien mengakses pelayanan kesehatan di PUSKESMAS                           |      |
| 4   | Penyelesaian urusan administrasi  |   |  |  |   |    |   | Kelengkapan administrasi        | 15 mnt  | Terselesaikannya masalah administrasi                                      |      |
| 5   | Bila dibutuhkan perawatan lanjutan, maka dibuat rujukan pemeriksaan dari PUSKESMAS ke Rumah Sakit untuk rawat inap. |   |  |  |   |    |   | Alat tulis                      | 30 mnt  | Surat rujukan pemeriksaan kesehatan dari PUSKESMAS ke Rumah sakit          |      |
| 6   | Memeriksa klien ke rumah sakit/rawat inap   |    |   |    |   |    |   | Sarana transportasi             | 60 mnt  | Klien mendapatkan perawatan kesehatan dari Rumah Sakit                     |      |
| 7   | Penyelesaian urusan administrasi  |  |   |  |   |  |   | Kelengkapan administrasi        | Relatif | Terselesaikannya masalah administrasi                                      |      |
| 8   | Penyampaian laporan mengenai kondisi klien  |   |   |  |   |  |  | Berkas administrasi             | 15 mnt  | Tersampainya kondisi kesehatan klien kepada Ka. Sie Pelayanan Sosial       |      |
| 9   | Pemulangan klien dari Rumah Sakit   |   |   |  |   |  |   | Sarana transportasi             | 15 mnt  | Klien kembali ke lingkungan panti dengan kondisi kesehatan yang lebih baik |      |


## f. SOP Rekreatif Edukatif

### Persyaratan:











- 1) Identitas anak asuh

### Identifikasi kegiatan:

- 1) Kegiatan rekreatif

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b></p> <p>DINAS SOSIAL</p> <p>UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak</p> | Nomor SOP   | 460/ /102.006/2015   |
|   | Tanggal Penyusunan  | Oktober 2015   |
|   | Tanggal Efektif   |  |
|   | Disahkan oleh   | <p>KEPALA<br/>DINAS SOSIAL PROVINSI<br/>JAWA TIMUR</p> <p><b><u>Dr. Sukesi, Apt, MARS</u></b><br/>Pembina Utama Madya<br/>NIP. 19591021 198903 2 002</p>   |
|   | <b>Judul SOP</b>  | <b>Rekreatif Edukatif</b>  |
| <p><b>DASAR HUKUM:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional</li> </ol>                         | <p><b>Peralatan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan prasarana rekreatif</li> </ol>  | <p><b>Kelengkapan Dokumen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwal kegiatan</li> </ol>   |
|   | <p><b>Keterkaitan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. Sie. Pelayanan</li> <li>2. Pelaksana/karyawan/mentor</li> </ol>                            | <p><b>Kualifikasi Pelaksana:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami SOP Rekreatif edukatif</li> <li>2. Mampu membangun komunikasi dan relasi</li> <li>3. Menguasai materi bimbingan</li> </ol> |
|   | <p><b>Peringatan:</b></p> <p>Menjamin terpenuhinya kebutuhan rekreatif guna mengatasi kebosanan/rutinitas belajar anak asuh sesuai dengan tahap perkembangannya</p> |  |

Flow Chart SOP Kreatif Edukatif

| No. | Tahapan Kegiatan                                | Beneficiary   | Pelaksana   |   |   | Mutu Baku                             |       |   | Keterangan |
|-----|---|---|---|---|---|---------------------------------------|-------|---|------------|
|     |   |   | Petugas adm   | Ka. Sie. Pelayanan  | Ka. UPT.  | Kelengkapan                           | Waktu | Out Put                                 |            |
| 1   | Penyusunan jadwal kegiatan kreatif              |   |  |   |   | Alat cetak (komputer, printer)        |       | Jadwal kegiatan kreatif                 |            |
| 2   | Penyusunan daftar kebutuhan kegiatan kreatif    |   |  |  |   | Alat cetak (komputer, printer)        |       | Daftar kebutuhan kegiatan kreatif       |            |
| 3   | Pengadaan bahan kebutuhan kegiatan kreatif      |   |  |  |   | Daftar kebutuhan kegiatan kreatif     |       | Barang kebutuhan kegiatan kreatif       |            |
| 4   | Pelaksanaan kegiatan kreatif                    |  |  |   |   | Sarana dan prasarana kegiatan kreatif |       | Terpenuhinya kebutuhan kegiatan kreatif |            |
| 5   | Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan kreatif |   |  |  |  | Alat cetak (komputer, printer)        |       | Laporan pertanggungjawaban pengadaan    |            |

2. Pelayanan Penunjang


a. SOP Bimbingan Mental Keagamaan

**Persyaratan:**

- 1) Jenis kelamin
- 2) Usia
- 3) Agama
- 4) Sarana ibadah
- 5) Perlengkapan ibadah
- 6) Instruktur/mentor

**Identifikasi kegiatan:**

- 1) Ibadah berjamaah
- 2) Bimbingan baca tulis Alqur'an
- 3) Kegiatan ceramah/pembekalan agama
- 4) Pelaporan pelaksanaan kegiatan

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b></p> <p>DINAS SOSIAL</p> <p>UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak</p> | Nomor SOP  | 460/ /102.006/2015  |
|   | Tanggal Penyusunan   | Oktober 2015  |
|   | Tanggal Efektif  |   |
|   | Disahkan oleh  | <p>KEPALA<br/>DINAS SOSIAL PROVINSI<br/>JAWA TIMUR</p> <p><b><u>Dr. Sukei, Apt, MARS</u></b><br/>Pembina Utama Madya<br/>NIP. 19591021 198903 2 002</p>   |
|   | <b>Judul SOP</b>   | <b>Bimbingan Mental Keagamaan</b>   |
| <p><b>DASAR HUKUM:</b></p> <p>2. PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional</p>  | <p><b>Peralatan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tempat ibadah</li> <li>2. Perlengkapan ibadah</li> <li>3. Pengeras suara</li> </ol>   | <p><b>Kelengkapan Dokumen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Daftar hadir bimbingan baca tulis Alqur'an</li> <li>3. Daftar hadir kegiatan ceramah/pembekalan agama</li> <li>4. Tanda terima perlengkapan ibadah</li> </ol> |
|   | <p><b>Keterkaitan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Ka. UPT. PSAA.</li> <li>4. Ka. Sie. Pelayanan</li> <li>5. Pekerja Sosial</li> <li>6. Pelaksana/karyawan/mentor agama/<i>significant others</i></li> </ol> | <p><b>Kualifikasi Pelaksana:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Memahami SOP Bimbingan Mental Keagamaan</li> <li>5. Mampu membangun komunikasi dan relasi</li> <li>6. Menguasai materi bimbingan</li> </ol>                |
|   | <p><b>Peringatan:</b></p> <p>Menjamin terpenuhinya kebutuhan mental dan sosial anak asuh sesuai dengan tahap perkembangannya</p>   |   |

**Flow Chart SOP Bimbingan Mental Keagamaan**

| No. | Tahapan Kegiatan   | Pelaksana   |        |             |                    |          | Mutu Baku                         |       |  | Keterangan |
|-----|--|-------------|--------|-------------|--------------------|----------|-----------------------------------|-------|--|------------|
|     |  | Beneficiary | Mentor | Petugas adm | Ka. Sie. Pelayanan | Ka. UPT. | Kelengkapan                       | Waktu | Out Put  |            |
| 1   | Menyusun jadwal imam sholat berjama'ah                                       |             |        | ●           |                    |          | Alat cetak (komputer, printer)    |       | Jadwal imam sholat berjama'ah                      |            |
| 2   | Ibadah berjamaah   | ■ ←         |        | ■           |                    |          | Perlengkapan ibadah               |       | Anak asuh dapat menjalankan ibadah                 |            |
| 3   | Menyusun jadwal bimbingan baca tulis Alqur'an                                |             |        | ■           |                    |          | Alat cetak (komputer, printer)    |       | Jadwal bimbingan baca tulis Alqur'an               |            |
| 4   | Bimbingan baca tulis Alqur'an  | ■ ←         | ■ ←    | ■           |                    |          | Perlengkapan baca tulis, alqur'an |       | Anak asuh dapat membaca dan menulis Alqur'an       |            |
| 5   | Menyusun jadwal kegiatan ceramah/pembekalan agama                            |             |        | ■           |                    |          | Alat cetak (komputer, printer)    |       | Jadwal kegiatan ceramah/pembekalan agama           |            |
| 6   | Kegiatan ceramah/pembekalan agama  | ■ ←         | ■ ←    | ■           |                    |          | Pengeras suara                    |       | Anak asuh dapat menerima materi ceramah/pembekalan |            |
| 7   | Pelaporan pelaksanaan kegiatan   |             | ■ →    | ■ →         | ■ →                | ■        | Alat cetak (komputer, printer)    |       | Laporan pelaksanaan kegiatan                       |            |
| 8   | Penyusunan daftar kebutuhan sarana ibadah (peralatan sholat, Alqur'an, dll.) |             |        | ■ →         | ■ →                | ■        | Alat cetak (komputer, printer)    |       | Daftar kebutuhan sarana ibadah                     |            |
| 9   | Pengadaan kebutuhan sarana ibadah  |             |        | ■ ←         | ■ ←                | ■        | Daftar kebutuhan sarana ibadah    |       | Barang kebutuhan sarana ibadah                     |            |
| 10  | Pemenuhan kebutuhan sarana ibadah  |             | ■ ←    | ■           |                    |          | Identitas anak asuh, tanda terima |       | Terpenuhinya kebutuhan sarana ibadah               |            |
| 11  | Penyusunan laporan pengadaan sarana ibadah & tanda terima                    |             |        | ■ →         | ■ →                | ●        | Alat cetak (komputer, printer)    |       | Laporan pertanggungjawaban                         |            |


**b. SOP Bimbingan Fisik**

**Persyaratan:**

- 1) Sarana dan prasarana olahraga

**Identifikasi Kegiatan:**

- 1) Menyusun rencana kegiatan bimbingan fisik
- 2) Pelaksanaan bimbingan fisik
- 3) evaluasi

|  |   |  |
|--|---|--|
| <br><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b> | Nomor SOP   | 466.3/ /102.110/2015   |
|  | Tanggal Penyusunan  | Oktober 2015   |
|  | Tanggal Efektif   |  |
|  | Disahkan oleh   | KEPALA<br>DINAS SOSIAL PROVINSI<br>JAWA TIMUR<br><br><u><b>Dr. Sukei, Apt, MARS</b></u><br>Pembina Utama Madya<br>NIP. 19591021 198903 2 002 |
| DINAS SOSIAL   |   |  |
| UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak  |   |  |
|  | <b>Judul SOP</b>  | <b>Bimbingan Fisik</b>   |
| <b>DASAR HUKUM:</b><br>1. PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional              | <b>Peralatan:</b><br>1. Lapangan olahraga<br>2. Peralatan olahraga                                      | <b>Kelengkapan Dokumen</b><br>1. Jadwal kegiatan<br>2. Daftar Hadir  |
|  | <b>Keterkaitan:</b><br>1. Ka. UPT. PSAA.<br>2. Ka. Sie. Pembinaan Lanjut<br>3. Petugas<br>4. Instruktur | <b>Kualifikasi pelaksana:</b><br>1. Memahami SOP Bimbingan Fisik<br>2. Mampu membangun komunikasi<br>3. Menguasai materi Bimbingan Fisik     |
|  | <b>Peringatan:</b><br>Bila tidak dilaksanakan dapat mengganggu kebugaran dan kesehatan fisik anak asuh  |  |

**Flow chart SOP Bimbingan Fisik**

| NO | TAHAPAN KEGIATAN                            | PELAKSANA  |         |              |         | MUTU BAKU                               |           |   | KETERANGAN |
|----|---|------------|---------|--------------|---------|---|-----------|---|------------|
|    |   | INSTRUKTUR | PETUGAS | KASIE BINJUT | KA. UPT | KELENGKAPAN                             | WAKTU     | OUTPUT  |            |
| 1  | Penyusunan jadwal kegiatan Bimbingan Fisik  |            |         |              |         | ATK, Komputer, printer                  | 15 menit  | Tersusunnya jadwal kegiatan Bimbingan Fisik       |            |
| 2  | Petugas menyiapkan Daftar Hadir kegiatan    |            |         |              |         | Jadwal kegiatan                         | 5 menit   | Tersedianya Daftar hadir kegiatan Bimbingan Fisik |            |
| 3  | Pelaksanaan kegiatan Bimbingan Fisik        |            |         |              |         | Daftar Hadir dan Jadwal kegiatan        | 120 menit | Terlaksananya kegiatan Bimbingan Fisik            |            |
| 4  | Penyusunan laporan kegiatan Bimbingan Fisik |            |         |              |         | ATK, Komputer, printer                  | 60 menit  | Tersusunnya laporan kegiatan Bimbingan Fisik      |            |
| 5  | Laporan kegiatan Bimbingan Fisik            |            |         |              |         | Berkas laporan kegiatan Bimbingan Fisik | 20 menit  | Tersedianya laporan kegiatan Bimbingan Fisik      |            |


**c. SOP Bimbingan Sosial**

**Persyaratan:**

- 1) Konselor/pekerja sosial
- 2) Catatan klien
- 3) Ruang konseling

**Identifikasi Kegiatan:**

- 1) Menyusun rencana kegiatan bimbingan
- 2) Membentuk tim pelaksana bimbingan
- 3) Pelaksanaan kegiatan bimbingan
- 4) Evaluasi dan pelapora

|  |   |  |
|--|---|--|
| <br><br><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b> | Nomor SOP   | 466.3/ /102.110/2015   |
|  | Tanggal Penyusunan  | Oktober 2015   |
|  | Tanggal Efektif   |  |
|  | Disahkan oleh   | KEPALA<br>DINAS SOSIAL PROVINSI<br>JAWA TIMUR<br><br><b><u>Dr. Sukei, Apt, MARS</u></b><br>Pembina Utama Madya<br>NIP. 19591021 198903 2 002 |
| DINAS SOSIAL   |   |  |
| UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak  |   |  |
|  | <b>Judul SOP</b>  | <b>Bimbingan Sosial</b>  |
| <b>DASAR HUKUM:</b><br>1. PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional                  | <b>Peralatan:</b><br>1. Ruang Konseling<br>2. File Anak Asuh<br>3. Catatan Kasus  | <b>Kelengkapan Dokumen</b><br>1. File Anak Asuh<br>2. Catatan Kasus  |
|  | <b>Keterkaitan:</b><br>1. Ka. UPT. PSAA.<br>2. Ka. Sie. Pembinaan Lanjut<br>3. Petugas  | <b>Kualifikasi pelaksana:</b><br>1. Memahami SOP Bimbingan Sosial<br>2. Mampu membangun komunikasi<br>3. Menguasai materi Bimbingan Sosial   |
|  | <b>Peringatan:</b><br>Bila tidak dilaksanakan dapat mengganggu perkembangan klien akibat tidak terselesaikannya masalah individu klien di dalam lingkungan sosialnya. |  |



## Flow Chart SOP Bimbingan Sosial

| NO | TAHAPAN KEGIATAN  | PELAKSANA |         |              |         | MUTU BAKU                               |           |   | KETERANGAN |
|----|---|-----------|---------|--------------|---------|---|-----------|---|------------|
|    |   | STAF      | PETUGAS | KASIE BINJUT | KA. UPT | KELENGKAPAN                             | WAKTU     | OUTPUT  |            |
| 1  | Menyusun rencana pelaksanaan kegiatan bimbingan sosial        |           |         |              |         | ATK, Jadwal kegiatan, komputer          | 15 menit  | Tersusunnya Konsep kegiatan bimbingan sosial    |            |
| 2  | Konsultasi dengan Atasan tentang Rencana pelaksanaan kegiatan |           |         |              |         | konsep kegiatan                         | 15 menit  | Persetujuan Rencana kegiatan                    |            |
| 3  | Membentuk tim bimbingan sosial                                |           |         |              |         | ATK, komputer, Surat tugas              | 60 menit  | Terbentuknya tim bimbingan sosial               |            |
| 4  | Melakukan konsolidasi dan persiapan kegiatan bimbingan sosial |           |         |              |         | Daftar Nominatif klien                  | 15 menit  | Kegiatan bimbingan sosial siap dilaksanakan     |            |
| 5  | Pelaksanaan bimbingan sosial                                  |           |         |              |         | Petugas, data/daftar klien              | 120 menit | Terlaksananya bimbingan sosial                  |            |
| 6  | Penyusunan laporan hasil kegiatan bimbingan sosial            |           |         |              |         | ATK, komputer, printer                  | 120 menit | Tersedianya laporan hasil kegiatan              |            |
| 7  | Laporan hasil kegiatan Bimbingan Sosial                       |           |         |              |         | Laporan hasil kegiatan bimbingan sosial | 10 menit  | Terlaksananya laporan kegiatan bimbingan sosial |            |

## d. SOP Bimbingan Belajar

### Persyaratan:

- 1) Ruang belajar
- 2) Fasilitas ruang belajar
- 3) Mentor











### Identifikasi kegiatan:

- 1) Pendampingan waktu belajar
- 2) Pemberian jam belajar tambahan
- 3) Pelaporan pelaksanaan kegiatan
- 4) Berkoordinasi dengan pihak sekolah mengenai perkembangan prestasi belajar anak

|   |   |  |
|---|---|--|
|  <p><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b></p> <p>DINAS SOSIAL</p> <p>UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak</p> | Nomor SOP   | 460/ /102.006/2015   |
|   | Tanggal Penyusunan  |  |
|   | Tanggal Efektif   |  |
|   | Disahkan oleh   | KEPALA<br>DINAS SOSIAL PROVINSI<br>JAWA TIMUR<br><br><u><b>Dr. Sukei, Apt, MARS</b></u><br>Pembina Utama Madya<br>NIP. 19591021 198903 2 002 |
|   | <b>Judul SOP</b>  | <b>Bimbingan Belajar</b>   |
| <b>DASAR HUKUM:</b><br>3. PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional   | <b>Peralatan:</b><br>2. Ruang belajar<br>3. Meja kursi belajar<br>4. Papan tulis                                | <b>Kelengkapan Dokumen</b><br>1. Materi pembelajaran<br>2. Daftar bimbingan belajar tambahan   |
|   | <b>Keterkaitan:</b><br>7. Ka. UPT. PSAA.<br>8. Ka. Sie. Pelayanan<br>9. Pelaksana/karyawan/mentor               | <b>Kualifikasi Pelaksana:</b><br>7. Memahami SOP Bimbingan Belajar<br>8. Menguasai metode bimbingan belajar anak                             |
|   | <b>Peringatan:</b><br>Bila tidak dilaksanakan dapat mengganggu tercapainya tingkat prestasi pendidika anak asuh |  |

# Digital Repository Universitas Jember

## Flow Chart SOP Bimbingan Belajar

| No. | Tahapan Kegiatan  | Pelaksana   |   |   |   |          | Mutu Baku                                    |        |   | Keterangan |
|-----|---|---|---|---|---|----------|--|--------|---|------------|
|     |   | Sekolah   | Anak asuh   | Petugas adm   | Ka. Sie. Pelayanan  | Ka. UPT. | Kelengkapan                                  | Waktu  | Out Put   |            |
| 1   | 2   |   | 3   | 4   | 5   | 6        | 7  | 8      | 9   | 10         |
| 1   | Penyusunan jadwal piket pendamping waktu belajar anak asuh                    |   |   |   |   |          | Alat cetak (komputer, printer)               | 30 mnt | Jadwal pendamping kegiatan belajar anak asuh                      |            |
| 2   | Pendampingan waktu belajar anak asuh  |   |  |   |   |          | Jadwal pendamping kegiatan belajar anak asuh | 2 jam  | Anak asuh dapat melaksanakan kegiatan belajar mandiri secara baik |            |
| 3   | Penyusunan jadwal pemberian jam belajar tambahan                              |   |   |   |   |          | Alat cetak (komputer, printer)               | 30 mnt | Jadwal pemberian jam belajar tambahan                             |            |
| 4   | Pelaksanaan pemberian jam belajar tambahan                                    |   |  |   |   |          | Jadwal pemberian jam belajar tambahan        | 2 jam  | Anak asuh dapat melaksanakan kegiatan belajar tambahan            |            |
| 5   | Berkoordinasi dengan pihak sekolah mengenai perkembangan pendidikan anak asuh |  |   |   |   |          | Data anak asuh                               | 2 jam  | Didapatkan informasi mengenai perkembangan prestasi belajar klien |            |
| 6   | Penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan                                       |   |   |  |  |          | Alat cetak (komputer, printer)               | 2 jam  | Laporan pelaksanaan kegiatan                                      |            |


## c. Pengasuhan Anak Asuh

### Persyaratan :

1. Anak Asuh
2. Berkas/ file awal anak asuh

### Identifikasi Kegiatan:

1. Pekerja Sosial/Petugas berkoordinasi dengan Kasie Pengb. Dan Binjut ttg penetapan pengasuh
2. Pekerja Sosial/petugas melakukan sosialisasi ttg aturan dan mekanisme lembaga terhadap anak asuh
3. Pekerja Sosial/ petugas memperkenalkan pengasuh pada anak asuh
4. Pengasuh melakukan pendampingan terhadap anak asuh
5. Bila terjadi masalah dalam pengasuhan, pengasuh berkoordinasi dengan pekerja social/petugas
6. Pekerja sosial/ petugas membuat case record untuk bahan sidang pembahasan kasus/ CC
7. Petugas administrasi mengarsipkan berkas/ file perkembangan anak asuh

|  |   |   |
|--|---|---|
| <br><b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b> | Nomor SOP   | 466.3/ /102.110/2015  |
|  | Tanggal Penyusunan  | Oktober 2015  |
|  | Tanggal Efektif   |   |
|  | Disahkan oleh   | KEPALA<br>DINAS SOSIAL PROVINSI<br>JAWA TIMUR<br><br><b><u>Dr. Sukesi, Apt, MARS</u></b><br>Pembina Utama Madya<br>NIP. 19591021 198903 2 002   |
| DINAS SOSIAL   |   |   |
| UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak  |   |   |
|  | <b>Judul SOP</b>  | <b>Pengasuhan</b>   |
| <b>DASAR HUKUM:</b><br>2. PERMENPAN No. 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional              | <b>Peralatan:</b><br>3. ATK<br>4. komputer, printer<br>5. Form interview dan observasi  | <b>Kelengkapan Dokumen</b><br>3. Berkas/ file klien<br>4. Surat Tugas   |
|  | <b>Keterkaitan:</b><br>5. Ka. UPT. PSAA.<br>6. Ka. Sie. Pengembangan dan Pembinaan Lanjut<br>7. Pekerja Sosial<br>8. Petugas Administrasi   | <b>Kualifikasi pelaksana:</b><br>1. Memahami cara melakukan asesmen<br>2. Mampu membangun komunikasi dan relasi<br>3. Memahami SOP pengasuhan<br>4. Memiliki <i>social responsibility</i> |
|  | <b>Peringatan:</b><br>Bila tidak dilaksanakan pengasuhan, klien tidak dapat berperilaku secara baik dan wajar sesuai tahap perkembangannya dan tidak terlaksananya tata tertib yang berlaku di dalam UPT. PSAA. |   |

## Flow Chart SOP Pengasuhan

| No. | Tahapan Kegiatan   | Pelaksana |                      |                      |                    | Mutu Baku |   |                | Keterangan  |         |
|-----|--|-----------|----------------------|----------------------|--------------------|-----------|---|----------------|---|---------|
|     |  | Klien     | Petugas/<br>Pengasuh | Pek.Sos./<br>petugas | Ka. Sie.<br>Binjut | Ka. UPT   | Kelengkapan                             | Waktu          |   | Out Put |
| 1   | Pekerja Sosial/Petugas berkoordinasi dengan Kasie Pengb. Dan Binjut ttg penetapan pengasuh       |           |                      |                      |                    |           | Berkas/ file                            | 10 mnt         | Tersedianya data anak asuh  |         |
| 2   | Pekerja Sosial/petugas melakukan sosialisasi ttg aturan dan mekanisme lembaga terhadap anak asuh |           |                      |                      |                    |           | Tata tertib yang berlaku di UPT. PSAA.  | 60 mnt         | Klien mengetahui aturan yang berlaku di dalam UPT. PSAA.                    |         |
| 3   | Pekerja Sosial/ petugas memperkenalkan pengasuh pada anak asuh                                   |           |                      |                      |                    |           | Petugas pembimbing/pengasuh             | 10 mnt         | Klien mengetahui dan mengenal pembimbing/pengasuhnya                        |         |
| 4   | Pengasuh melakukan pendampingan terhadap anak asuh   |           |                      |                      |                    |           | Petugas pembimbing/pengasuh             | Selama kontrak | Klien mendapatkan bimbingan dan pengasuhan                                  |         |
| 5   | Bila terjadi masalah dalam pengasuhan, pengasuh berkoordinasi dengan pekerja sosial/petugas      |           |                      |                      |                    |           | Catatan perilaku dan perkembangan klien | 15 mnt         | Teridentifikasi permasalahan yang disandang klien                           |         |
| 6   | Pekerja sosial/petugas membuat case record untuk bahan sidang pembahasan kasus/ CC               |           |                      |                      |                    |           | ATK, data klien, catatan kasus          | 30 mnt         | Didapatkan data permasalahan klien secara lengkap dan siap melaksanakan CC. |         |
| 7   | Petugas administrasi mengarsipkan berkas/ file perkembangan anak asuh                            |           |                      |                      |                    |           | ATK, berkas, almari                     | 10 mnt         | Berkas/ file anak asuh tersimpan dengan baik                                |         |
| 8   | Laporan kegiatan pengasuhan  |           |                      |                      |                    |           | Berkas/ file anak asuh                  | 10 mnt         | Tersampainya hasil kegiatan pengasuhan kepada Ka. Sie. Binjut dan Ka. UPT.  |         |



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Jember Telp. 0331-337818, 339385 Fax. 0331-337818  
e-Mail : penelitian.lmlit@unej.ac.id

Nomor : 2081 /UN25.3.1/LT/2016 20 Desember 2016  
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

Yth. Kepala  
Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan  
Perlindungan Masyarakat Kabupaten Situbondo  
di -

SITUBONDO

Memperhatikan surat dari Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Nomor: 4666/UN25.1.2/LT/2016 tanggal 14 Desember 2016, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : Siti Fatmawati / 130910301052  
Fakultas / Jurusan : FISIP / Kesejahteraan Sosial  
Alamat : Jl. Kaliurang Jember / No. Hp. 083847106512  
Judul Penelitian : Evaluasi Proses Pelaksanaan Program Pelayanan Sosial Berbasis Lembaga Asuh Pada UPT Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo  
Lokasi Penelitian : UPT. Pelayanan Sosial Asuh Anak Situbondo  
Lama Penelitian : Dua Bulan (20 Desember 2016 – 20 Februari 2017)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan Saudara disampaikan terima kasih.

a.n Ketua  
Sekretaris,



Dr. Zainuri, M.Si  
NIP 196403251989021001

Tembusan Kepada Yth. :

1. Dekan FISIP  
Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



CERTIFICATE NO : QMS/173



**PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JL. A. YANI NOMOR 68 TELP. ( 0338 ) 671 927  
SITUBONDO 68311

**REKOMENDASI PENELITIAN/SURVEY/KEGIATAN**

Nomor : 070/609/431.302.2/2016

- Dasar** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2011;  
2. Peraturan Bupati Situbondo Nomor 35 Tahun 2011 tentang Struktur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Situbondo.
- Menimbang** : Sekretaris Lembaga Penelitian Universitas Jember, tanggal 20 Desember 2016 Nomor: 2081/UN25.3.1/LT/2016 Perihal Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian, atas nama/npm **SITI FATMAWATI/130910301052**.

**Bupati Situbondo, memberikan rekomendasi kepada :**

- a. Nama/ NPM : **SITI FATMAWATI/ 130910301052**  
b. Alamat/ HP. : Kp. Karang Rejo RT.02/RW.03 Dsa Alasmalang Kec. Panarukan Kab. Situbondo/ 083 847 106 512  
c. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa  
d. Instansi/Organsasi : Universitas Jember  
e. Kebangsaan : Indonesia

**Untuk melakukan penelitian / survey / kegiatan dengan :**

- a. Tujuan : Penyusunan Tugas Akhir /Skripsi  
b. Bidang Penelitian : Sosial  
c. Penanggungjawab : **Kris Hendriyanto, S.Sos.,M.Si**  
d. Anggota/Peserta : -  
e. Waktu Penelitian : Desember 2016 s/d Maret 2017  
f. Lokasi Penelitian : UPT Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo.

**Dengan ketentuan**

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat / lokasi penelitian/survey/kegiatan;
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bupati Situbondo melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Situbondo dalam kesempatan pertama.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sepenuhnya.

An. KEPALA  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KABUPATEN SITUBONDO  
Kepala Bidang HAL

  
**Drs. H. AHMAD MUNIR, MM**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19590314 198503 1 014

**Tembusan disampaikan kepada Yth :**

1. Sdr. Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jember;
2. Sdr. Yang Bersangkutan;
3. Arsip



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
DINAS SOSIAL  
UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PERLINDUNGAN DAN PELAYANAN SOSIAL ASUHAN  
ANAK SITUBONDO  
Jl. Angrek No. 74 Telp./Fax (0338) 672124  
SITUBONDO - 68312**

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

NOMOR : 470/396 /107.6.03/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANANG DWI PRIAMBODO, SE. MM  
NIP : 19650104 198703 1 015  
Jabatan : Kepala UPT. Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : SITI FATMAWATI  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Instansi : Universitas Jember  
Alamat : Kp. Karang Rejo RT 02 RW 03 Desa Alasmalang Kecamatan Panarukan  
Kabupaten Situbondo

Telah melaksanakan penelitian di UPT. Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo, dalam rangka menyusun skripsi dengan judul "Evaluasi Proses Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Pada Anak Asuh Di UPT. Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Situbondo".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Situbondo  
Pada tanggal : 05 April 2017

KEPALA UPT PERLINDUNGAN DAN  
PELAYANAN SOSIAL ASUHAN ANAK  
SITUBONDO

