

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuhan telah menciptakan manusia sebagai makhluk yang sempurna diantara makhluk hidup yang lainnya. Sudah menjadi hukum alam, manusia dapat terus berkembang dan memiliki keturunan. Untuk bisa memiliki keturunan, manusia diharuskan melakukan perkawinan yang bertujuan untuk membentuk sebuah keluarga. Begitupun seorang anak, harus senantiasa dijaga dengan baik, karena anak merupakan salah satu pelengkap kebahagiaan di dalam keluarga.

Maraknya anak yang tidak seberuntung dan bahagia seperti anak lain yang mendapatkan fasilitas, pengasuhan, dan bimbingan oleh orang tuanya dengan baik. Dilansir dari Polda Jawa Barat dan dipublikasikan ulang oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bekasi bahwasanya terdapat 148.902 anak terlantar di Jawa Barat pada tahun 2021 (BPS, 2021). Ada beberapa faktor tidak terpenuhinya anak dalam kebutuhan dasarnya, diantara lain karena orang tuanya telah meninggal, kemiskinan atau penghasilan dari orang tua yang tidak mencukupi, adapun kesengajaan penelantaran anak oleh orang tuanya, dan juga ketidakpedulian orang tua terhadap kebutuhan dan keberadaan anaknya.

Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial, mengatakan bahwa permasalahan kesejahteraan sosial yang ada di Indonesia terdapat warga negara yang belum terpenuhi hak atas kebutuhan dasarnya secara layak dikarenakan belum mendapatkan pelayanan sosial dari negara. Akibatnya,

terdapat banyak warga negara yang mengalami hambatan dalam melaksanakan fungsi sosialnya yang mengakibatkan tidak dapat menjalani kehidupannya dengan layak. Pada Pasal 34 Ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengatakan bahwa kewajiban suatu negara untuk memelihara dan merawat fakir miskin dan anak terlantar. Maksudnya adalah setiap pemerintahan daerah diperlukan memberikan akses rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial sebagai wujud pelaksanaan atas Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam menjamin terpenuhinya hak dan kebutuhan dasar warga yang tidak mampu.

Pemerintah mendirikan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan dan pemenuhan hak-hak anak yang tidak dipenuhi oleh keluarganya. Dilansir dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 34 Ayat 1 bahwasanya fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh negara. Dengan demikian, pemenuhan hak anak akan kembali normal sesuai dengan perkembangannya dan terpenuhi kebutuhannya melalui Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA). Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) disini berperan sebagai lembaga yang dapat dikatakan mendukung dalam pemenuhan hak anak yang kurang terpenuhi dari keluarganya. Di dalam Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) pun mendukung penuh pengasuhan berbasis keluarga, atau dapat diartikan sebagai bentuk pengasuhan alternatif anak. Begitupun fungsi dari Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) yaitu adalah mendidik, membimbing, memberikan pelatihan keterampilan kepada anak. Dibuatnya Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak

(LKSA) ini menjadi salah satu wujud perhatian pemerintahan daerah dalam bentuk membantu anak yang berada dalam kondisi keluarga yang bermasalah sosial.

Pemenuhan kebutuhan di panti tentu sangat jauh berbeda dengan pemenuhan kebutuhan dalam lingkungan keluarga. Terdapat perbedaan yang sangat signifikan dalam pemenuhan kebutuhan kepada anak, diantara lain adalah tidak adanya keterlibatan orang tua dan perasaan nyaman berada didekat keluarga. Meskipun demikian panti telah melaksanakan berbagai pelayanan seperti yang ditentukan dalam Standar Nasional Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Anak. Maka dari itu, masih banyak pelayanan yang kurang sesuai dengan yang dibutuhkan anak, sehingga terdapat beberapa pelayanan yang dirasa kurang memuaskan oleh anak selama tinggal di panti. Faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan, karena kepuasan disini termasuk kepada kesenangan dan kesejahteraan seseorang dalam pelayanan yang diberikannya Sintiawati (2017).

Menurut Indrasari (2019) kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan seseorang yang menjadikannya puas, rasa senang dan tidak gelisah dalam mendapatkan pelayanan atau jasa. Kepuasan (*Satisfaction*) merupakan salah satu keadaan seseorang yang sedang merasakan kesenangan dan kesejahteraan, yang disebabkan seseorang tersebut telah mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Kotler dalam Rini Dwiastuti (2012) kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan atas kinerja dan harapannya. Terdapat aspek- aspek dalam kepuasan konsumen, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, hubungan antar personal, dan pemenuhan kebutuhan individu.

Kepuasan seorang anak terhadap pelayanan sosial yang diberikan di dalam panti harus sangat diperhatikan dan disesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan anak. Maka dapat disimpulkan bahwa, apabila seorang anak di panti tidak diberikan sesuai dengan kebutuhannya, sang anak merasa bahwa pelayanan tersebut kurang memenuhi. Tentu saja, hal tersebut harus diperhatikan untuk sang anak dengan tujuan mereka mendapatkan kenyamanan dan kebahagiaan saat tinggal di panti.

Menurut Sintiawati (2017) mengatakan bahwa rendahnya tingkat kepuasan anak dalam pemenuhan pelayanan yang diberikan di panti terdapat dari berbagai faktor, yaitu pada anak pertama terjadi dalam diri anak mendapat kurangnya rasa puas dalam hubungan pertemanan dengan sebab banyak teman lingkungan yang tidak dapat dipercaya. Ditambah dari informasi anak lainnya, yaitu adapun penyebab anak merasakan kurangnya pelayanan di panti karena memiliki beban dan tekanan yang begitu besar, seperti aturan yang sangat ketat dalam hal berpakaian, hubungan dengan lawan jenis perlu ada batasan, kurangnya jam istirahat, dan kurang dalam informasi dalam penggunaan *gadget*. Selain itu, kehidupan di panti bisa terjadi menimbulkan berbagai permasalahan psikologis bagi anak, seperti kurangnya pemberian rasa kasih sayang, keamanan, dan kenyamanan dalam kehidupannya, selalu merasa pesimis dalam memikirkan masa depan. Hal tersebut disebabkan karena anak yang tinggal di panti merasa bahwa dirinya tidak memiliki kemampuan yang lebih layaknya anak yang tinggal bersama orangtuanya, sehingga hal tersebut menjadikan ketidakpuasan pada anak yang tinggal di panti.

Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit Bandung merupakan salah satu panti perlindungan sosial anak yang berada di bawah Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Program yang dijalankan adalah membantu anak-anak yang memiliki hambatan dalam aspek sosialnya sehingga menjadikan Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit ini sebagai salah satu pelayanan rehabilitasi khusus anak. Jumlah anak asuh yang terdapat di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit ini adalah 80 anak, yang terbagi dari 39 anak laki-laki dan 41 anak perempuan. Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit ini memberikan berbagai pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar bagi para anak asuhnya, secara garis besarnya berupa pelayanan penyediaan permakanan, pakaian, asrama, pendidikan, kerohanian, serta pelatihan keterampilan (Diana Herawati, 2019).

Berdasarkan hasil penjajagan yang sudah dilakukan peneliti di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak cimbuleuit Bandung terlihat beberapa faktor yang membuat kepuasan dalam pelayanan kepada anak itu kurang memuaskan, salah satunya adalah mulai dari fasilitas yang ada di panti tersebut maasih kurang maksimal, diantaranya adalah penggunaan media komputer untuk pemenuhan tugas anak dari sekolahnya, yang diharuskan untuk mengerjakan tugas *online*. Ditambah, ada faktor lain seperti kamar mandi yang kurang bersih, tempat wudhu yang kurang bersih, dan tempat menjemur pakaian yang kecil. Hal tersebut menjadikan bahwa pelayanan pemenuhan kebutuhan yang diberikan kepada anak masih belum maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak cimbuleuit Bandung terlihat beberapa faktor yang

membuat kepuasan dalam pelayanan kepada anak itu kurang memuaskan, salah satunya adalah mulai dari fasilitas yang ada di panti tersebut masih kurang maksimal, diantaranya adalah fasilitas yang belum optimal dalam layanan terhadap pengurus panti dalam memberikan makanan khusus anak asuh yang sedang sakit. fasilitas yang belum optimal dalam layanan terhadap pengurus panti dalam memberikan pakaian minimal dua tahun sekali. fasilitas yang belum optimal dalam layanan terhadap pengurus panti dalam memberikan ketersediaan obat dan tanggung jawab dalam merawat yang sakit. fasilitas yang belum optimal dalam layanan terhadap pengurus panti dalam memberikan kepedulian pada proses pendidikan anak asuh. fasilitas yang belum optimal dalam layanan terhadap pengurus panti dalam membantu menentukan minat atau jurusan pendidikan anak asuh. fasilitas yang belum optimal dalam layanan terhadap pengurus panti dalam penjadwalan kegiatan keterampilan rutin. Kualitas pelayanan yang belum optimal, seperti kualitas pelayanan yang belum optimal dalam penyediaan layanan terhadap pengurus panti dalam membantu anak asuh saat memiliki tugas dari sekolah, kualitas pelayanan yang belum optimal dalam penyediaan layanan terhadap pengurus panti dalam menjaga lingkungan panti agar tetap teratur, kualitas pelayanan yang belum optimal dalam penyediaan layanan terhadap pengurus panti dalam penegakan aturan di dalam panti, kualitas pelayanan yang belum optimal dalam penyediaan layanan terhadap pengurus panti dalam memberikan perlindungan dalam tindak kekerasan yang diberikan. Hubungan antar personal yang belum optimal, seperti layanan terhadap pengurus panti ketika memberikan waktu dan kesempatan untuk berekreasi di luar panti, layanan

terhadap pengurus panti dalam memberikan waktu untuk bermain dengan teman, layanan terhadap pengurus panti dalam memberikan fasilitas bermain saat waktu luang, dan pemenuhan kebutuhan individu yang belum optimal seperti layanan terhadap pengurus panti yang memberikan kebebasan kunjungan dari keluarga tanpa ada batasan waktu. Hal tersebut menjadikan bahwa permasalahan yang menjadi keutamaan pada fenomena kepuasan anak terhadap pelayanan sosial yang diberikan kepada anak ini masih belum maksimal. Ditambah, kepuasan anak terhadap pelayanan sosial ini sangat penting karena anak asuh yang tinggal di panti sering kali memiliki keinginan dan kebutuhan yang unik.

Menurut Diana Herawati (2019) terdapat beberapa faktor yang membuat hubungan antar pertemanan di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit Bandung ini tidak baik, seperti masih ada perselisihan antara anak asuh lainnya, adanya perilaku *bullying* dalam bentuk ejekan, kata-kata yang kurang sopan, dan adanya tindakan beradu fisik. Dapat disimpulkan bahwa berbagai pelayanan pemenuhan kebutuhan, fasilitas, dan hubungan antar anak di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit Bandung ini masih belum maksimal. Tentu saja, hal tersebut harus diperhatikan agar anak yang tinggal di panti tersebut dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan yang baik selama tinggal disana.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti disini tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan hidup anak terhadap pelayanan sosial yang ada di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit Bandung. Peneliti ingin mengetahui secara langsung bagaimana kepuasan hidup anak dalam pemberian pelayanan dan program yang ada di panti sosial anak tersebut.

Kepuasan hidup anak tersebut dapat dilihat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau sebaliknya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dibuat, maka dapat dirumuskan pertanyaan umum pada penelitian ini adalah “Bagaimana kepuasan anak terhadap pelayanan sosial di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit Bandung?”. Selanjutnya pertanyaan khusus pada penelitian ini adalah :

Selanjutnya pertanyaan khusus pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana karakteristik responden?
2. Bagaimana kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit?
3. Bagaimana kepuasan responden terhadap fasilitas di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit?
4. Bagaimana kepuasan responden terhadap hubungan antar personal di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit?
5. Bagaimana kepuasan responden terhadap pemenuhan kebutuhan di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan responden terhadap pelayanan sosial di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit Bandung. Adapun tujuan khusus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Karakteristik responden
2. Kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

3. Kepuasan responden terhadap fasilitas yang diberikan
4. Kepuasan responden terhadap hubungan antar personal selama tinggal di panti
5. Kepuasan responden terhadap pemenuhan kebutuhan yang diberikan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis, sangat diharapkan dapat menambahkan atau memperkaya ilmu khususnya dalam pengetahuan tentang pekerjaan sosial dengan anak yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan lembaga tentang pelayanan sosial anak.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini secara praktis, dapat memberikan rekomendasi kepada pekerja sosial khususnya, sehingga dapat digunakan sebagai bahan penyusunan program guna peningkatan kapasitas dalam memberikan pelayanan. Ditambah, dapat memberikan informasi mengenai kepuasan anak terhadap pelayanan sosial yang dapat dijadikan acuan bagi pekerja sosial dan pengurus Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbuleuit Bandung dalam membantu dan memberikan pelayanan sosial yang tepat bagi anak yang tinggal disana.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II KAJIAN KONSEPTUAL berisi tentang penelitian terdahulu, serta teori yang relevan dengan penelitian

BAB III METODE PENELITIAN berisi tentang desain penelitian, sumber data, definisi operasional, populasi dan sampel, uji validitas dan reliabilitas alat ukur, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, serta jadwal penelitian dan langkah-langkah penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN berisi tentang gambaran lokasi penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan

BAB V USULAN PROGRAM berisi tentang dasar pemikiran, nama program, tujuan program, sasaran program, pelaksanaan program, metode dan teknik, kegiatan yang dilakukan, langkah-langkah pelaksanaan, rencana anggaran biaya, analisis kelayakan program, dan indikator keberhasilan

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN berisi tentang kesimpulan dan saran.