

ABSTRAK

MAHARDIKA REKSA MAULANA, 2002099. Kepuasan Anak Terhadap Pelayanan Sosial Di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbleuit Bandung. Dibimbing oleh Moch. Zaenal Hakim, Ph.D dan Silvia Fatmah Nurushobah, M. Kesos.

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan anak terhadap pelayanan sosial di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbleuit Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara empiris tentang aspek kepuasan terhadap kualitas pelayanan, aspek kepuasan terhadap fasilitas, aspek kepuasan terhadap hubungan antar personal, dan aspek kepuasan terhadap pemenuhan kebutuhan individu. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket/kuisisioner dan studi dokumentasi. Uji validitas alat ukur yang digunakan adalah validitas muka (*face validity*). Hasil penelitian terhadap 80 responden menunjukkan bahwa kepuasan anak terhadap pelayanan sosial berada pada kategori sedang dengan skor aktual sebesar 8.069 dari skor ideal sebesar 10.880. Aspek yang menjadi poin permasalahan terdapat pada aspek kualitas pelayanan, hubungan antar personal, dan pemenuhan kebutuhan individu. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, permasalahan pada aspek kualitas pelayanan, hubungan antar personal, dan pemenuhan kebutuhan individu lebih memungkinkan dilakukan penyelesaian, sehingga peneliti mengusulkan program peningkatan kapasitas terhadap pelayanan sosial di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbleuit Bandung dengan metode *Group Work* dan menggunakan teknik *Focus Group Discussion* (FGD) yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pengasuh dalam memberikan pelayanan sosial terhadap anak di Satuan Pelayanan Griya Ramah Anak Cimbleuit Bandung.

Kata Kunci : Kepuasan, Anak, Pelayanan Sosial

ABSTRACT

MAHARDIKA REKSA MAULANA, 2002099. *Children's Satisfaction with Social Services in the Child Friendly Home Service Unit Cimbleuit Bandung. Supervised by Moch. Zaenal Hakim, Ph.D and Silvia Fatmah Nurushobah, M. Social Welfare.*

This research was conducted to obtain an overview of children's satisfaction with social services at the Cimbleuit Bandung Child Friendly Home Service Unit. The aim of this research is to obtain an empirical picture of aspects of satisfaction with service quality, aspects of satisfaction with facilities, aspects of satisfaction with interpersonal relationships, and aspects of satisfaction with fulfilling individual needs. The research method used is descriptive quantitative research. The sampling technique used was a saturated sampling technique. The data collection techniques used were questionnaires and documentation studies. The validity test of the measuring instrument used is face validity. The results of research on 80 respondents showed that children's satisfaction with social services was in the medium category with an actual score of 8,069 from an ideal score of 10,880. The aspects that become problem points are in the aspects of service quality, interpersonal relationships, and meeting individual needs. Based on the results of this research, problems in the aspects of service quality, interpersonal relationships, and meeting individual needs are more likely to be resolved, so the researcher proposes a capacity building program for social services at the Cimbleuit Bandung Child Friendly Home Service Unit using the Group Work method and using the Focus Group technique Discussion (FGD) which aims to improve the skills of caregivers in providing social services to children at the Cimbleuit Bandung Child Friendly Home Service Unit.

Keywords: *Satisfaction, Children, Social Services*