

INTISARI

Anak adalah aset berharga bagi negara, namun tidak semua anak memiliki orang tua dan memiliki rumah untuk pulang. Maka, negara memiliki kewajiban untuk memfasilitasi kebutuhan anak-anak di negara Indonesia. Di Indonesia sendiri sudah ada Lembaga yang menaungi anak terlantar yaitu UPT Perlindungan & Pelayanan Sosial Asuhan Anak. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Layanan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan & Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan fokus penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan anak asuh di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Kabupaten Sumenep. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian ini meliputi Pedoman wawancara dan Perekam suara. Subyek dalam penelitian ini adalah Kepala UPT Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Kabupaten Sumenep sebagai informan Kunci dan Alumni Anak Asuh di UPT Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Kabupaten Sumenep sebagai Informan Utama. Hasil dari penelitian ini diantaranya yaitu sarana prasarana pada objek tersebut memadai seperti ruang inap, ruang belajar, mushollah, kantor, dll. Pelayanan yang diberikan pada penelitian ini sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Jaminan yang diberikan telah memadai seperti Pendidikan, tempat tinggal, kesehatan, kebutuhan pangan dan jaminan lainnya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa UPT Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak secara keseluruhan pada masing-masing dimensi telah menunjukkan bahwa dari beberapa dimensi kualitas layanan yang telah dipaparkan sudah cukup berkualitas, namun hanya satu dimensi tangibles yang kurang memadai dari beberapa dimensi yang ada.

Kata Kunci: *Panti Asuhan, Anak Terlantar, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

Children are valuable assets for the nation, but not all children have parents and a home to return to. Therefore, the state has an obligation to facilitate the needs of children in Indonesia. In Indonesia itself, there is an institution that oversees neglected children, namely the UPT for the Protection and Social Services for Child Care. This study aims to determine the Quality of Services of the Technical Implementation Unit for the Protection and Social Services for Child Care Sumenep. This research uses a Qualitative Descriptive method with a research focus on improving the quality of service for foster children at the UPT. Social Services for Child Care Sumenep Regency. The data sources in this research are primary data and secondary data. The research instruments include interview guidelines and a voice recorder. The subjects in this study are the Head of the UPT for the Protection and Social Services for Child Care of Sumenep Regency as the Key Informant and Alumni of Foster Children at the UPT for the Protection and Social Services for Child Care of Sumenep Regency as the Main Informants. The results of this study include that the facilities and infrastructure at the object are adequate such as dormitories, study rooms, musholla, offices, etc. The services provided in this study are in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP) that have been set. The guarantees that have been given are adequate such as education, housing, health, food needs and other guarantees. The results of this study show that the UPT for the Protection and Social Services for Child Care as a whole in each dimension has shown that from the several dimensions of service quality that have been described, it is quite qualified, but only one tangible dimension is inadequate from the several existing dimensions.

Keywords: Orphanage, Neglected Children, Service Quality