

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan Publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemenuhan kebutuhan atas layanan publik merupakan hak dasar bagi semua penduduk dan warga negara yang harus terpenuhi oleh penyelenggara layanan publik secara optimal (Ismiyati, 2023).

Pembangunan kesejahteraan sosial merupakan salah satu kegiatan yang terus dilakukan oleh pemerintah Indonesia sebagai upaya untuk melindungi seluruh rakyat dari kondisi hidup yang tak layak. Hal ini bahkan ditegaskan melalui Pancasila butir kelima yang berbunyi, “keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” di mana sila tersebut dapat dimaknai bahwa pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara negara berkewajiban untuk memberikan keadilan secara merata bagi setiap warga negara dalam memperoleh hak-hak dasar untuk hidup sehingga kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dapat tercapai (Purwanti, 2017).

Undang-Undang Dasar 1945 adalah landasan konstitusional Negara Kesatuan Republik Indonesia dan sebagai hukum dasar tertinggi dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara. Seperti halnya Pasal 34 Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “Fakir Miskin dan anak-anak yang

terlantar dipelihara oleh negara”. Pasal 34 Ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945 tersebut mempunyai makna bahwa fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara yang dilaksanakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pada kenyataan dilapangan saat ini, Undang-Undang tersebut tidak berjalan sesuai dengan apa yang dirumuskan oleh para pendiri bangsa (Maulinda & Ubaidullah, 2019).

Di dalam UUD 1945 tersebut, terselip konsepsi tanggung jawab negara dalam hak asasi manusia (*state responsibilities*), sebagaimana terlihat dalam pasal 28I (4) dan (5), yang menyatakan “Perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah dan untuk menegakkan dan melindungi hak asasi manusia sesuai dengan prinsip negara hukum yang demokratis, maka pelaksanaan hak asasi manusia dijamin, diatur, dan dituangkan dalam peraturan perundang-undangan.” Keduanya, merupakan kunci dalam melihat tanggung jawab konstitusional yang harus dilakukan oleh negara, dalam hal ini pemerintah, untuk melaksanakan upaya-upaya pemajuan hak asasi manusia (Pakpahan & Sihombing, 2012).

Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, penyelenggaraan pembangunan kesejahteraan sosial diprioritaskan untuk menangani para Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), yakni suatu individu, keluarga, kelompok, dan/atau masyarakat yang memiliki kondisi kehidupan tidak layak secara kemanusiaan dengan kriteria seperti kemiskinan, ketelantaran, kecacatan, keterpencilan, ketunaan sosial, penyimpangan perilaku, korban bencana, korban tindak kekerasan, eksploitasi, dan diskriminasi.

Salah satu dari sekian persoalan PMKS yang mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah adalah anak terlantar (Purwanti, 2017).

Panti sosial asuhan anak dalam penyelenggaraannya menjalankan fungsi pengasuhan pengganti orang tua, yang mana didalamnya terdapat fungsi pemenuhan kebutuhan pendidikan anak. Dalam penyelenggaraannya sebagian besar anak asuh yang berada di panti asuhan merupakan anak yang berasal dari keluarga yang tidak mampu, sehingga keinginan untuk melanjutkan pendidikan lah yang melatarbelakangi anak mengalami pengasuhan di panti asuhan.

Dalam upaya memenuhi kebutuhan pendidikan anak, panti sosial asuhan anak memberikan pendidikan formal di sekolah, kursus keterampilan, serta memberikan bimbingan belajar dalam lingkungan panti. Disisi lain panti sosial asuhan anak juga bertanggungjawab dalam memenuhi kebutuhan pokok anak yakni kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Dengan demikian diharapkan dapat menunjang tumbuh dan kembang anak secara layak. Secara umum pengurus panti melakukan upaya pemenuhan hak dan kebutuhan anak sesuai dengan hak yang didapatkan anak dalam keluarganya sendiri baik secara formal dan informal. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan kemandirian anak di masyarakat dan memperbaiki kualitas kesejahteraan anak di masa depan (Khoirunnisa et al., 2015).

Adapun salah satu fungsi panti asuhan sebagai pemberi perlindungan terhadap anak sudah berjalan secara optimal dan berdasarkan peraturan, dimana ada delapan fungsi keluarga dalam memberikan perlindungan yaitu melaksanakan fungsi keagamaan, sosial budaya, cinta kasih, melindungi, fungsi reproduksi, pendidikan, ekonomi dan pembinaan lingkungan. Berbagai sarana dan prasarana

bagi anak asuh disediakan agar mereka merasa seperti berada dalam keluarga sendiri, sedangkan peranan panti ini bukan hanya untuk pemenuhan hak dasar tetapi kami juga memberikan bekal kesenian seperti tarian dan selain itu untuk memberikan rasa kekeluargaan antar anak asuh maupun pengasuh/ pembimbing kami lakukan konsultasi (Qamarina, 2017).

Menurut data WHO terdapat sebanyak 618 dari 100.000 anak anak yang berada di panti asuhan. Berdasarkan data BPS terdapat 118.718 Anak terlantar dan 14.508 Balita terlantar di provinsi Jawa Timur. Sebanyak 6 balita terlantar serta 498 anak terlantar yang terdata di Sumenep.

Prosedur layanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep meliputi:

1. Pengasramaan, Setiap anak asuh diwajibkan untuk bertempat tinggal dilingkungan asrama panti asuhan baik putra maupun putri selama menjadi warga binaan Pendidikan
2. Panti Sosial Asuhan Anak bekerja sama dengan Dinas Pendidikan Kabupaten Sumenep agar setiap anak asuh mendapatkan pelayanan pendidikan baik dilembaga pendidikan negeri maupun swasta:
  - a. Permakanan, setiap anak mendapatkan pemenuhan kebutuhan makan secara rutin melalui dana APBD.
  - b. Kegiatan Bimbingan.
3. Bimbingan mental keagamaan: melalui kegiatan pengajian bersama, Sholat berjama'ah.

#### 4. Bimbingan Fisik

Bimbingan dan latihan-latihan agar kemandirian fisik/tubuh mereka dalam kondisi prima.

#### 5. Bimbingan Sosial

Serangkaian kegiatan dalam meningkatkan semangat hidup dan mengembangkan kemampuan psikologis agar mampu beradaptasi dalam mengatasi permasalahan mereka.

Dalam mewujudkan lembaga pelayanan sosial Anak Putus Sekolah Terlantar di perlukan penanganan yang Profesionalisme. Hal ini berdasarkan realita perkembangan tuntutan baru dan kesadaran publik yang semakin meningkat, Pengembangan fungsi Panti sangatlah penting. Untuk itu penyusunan Standart Operasional Pelayanan/ Prosedur menjadikan sebuah upaya dalam meningkatkan penataan yang menyeluruh baik dari segi administrasi pelayanan, penyedia sarana, prasarana dan pembenahan program yang dilakukan agar efektifitas kegiatan sesuai sebagaimana diharapkan.

#### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Layanan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep?

#### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi universitas dan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep dalam usaha peningkatan pelayanan.
- b. Sebagai sarana untuk melatih diri dan menguji serta meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep untuk terus dapat meningkatkan motivasi kerja dalam meningkatkan kepuasan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sesuai dengan tujuan panti asuhan sebagai lembaga kesejahteraan sosial, bahwa panti sosial tidak hanya bertujuan memberikan pelayanan, Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

**BAB I: Pendahuluan**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

**BAB II: Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi tentang tinjauan Pustaka mulai dari penelitian terdahulu, dan beberapa teori yang mendukung penelitian ini.

### **BAB III: Metodologi Penelitian**

Pada bab ini berisi mengenai fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrument penelitian, subjek penelitian, Teknik pengumpulann data, Teknik analisis data dan keabsahan data.

### **BAB IV: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum objek penelitian UPT. Perlindungan dan pelayanan sosial asuhan anak sumenep

### **BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil penelitian mengenai Peningkatan kualitas pelayanan sosial asuhan anak sumenep

### **BAB VI: PENUTUP**

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran dari penel