

KUALITAS PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK DI LKSA AS SHYFA KECAMATAN MURUNG PUDAK KABUPATEN TABALONG

Dicky Aulia Akbar *; Muhammad Taufik
dicky.aulea@gmail.com ; taupikuzzumaky5@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Lembaga kesejahteraan sosial yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada anak terlantar, memberikan pelayanan pengganti atau perwalian anak dalam pemenuhan kebutuhan fisik, mental dan sosial pada anak asuh sehingga memperoleh kesempatan yang luas, tepat dan memadai bagi perkembangan kepribadiannya. Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana kualitas LKSA As Shyfa dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Kabupaten Tabalong. Serta apa saja faktor penghambat kualitas LKSA As Shyfa dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Kabupaten Tabalong. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi dan wawancara kepada informan yang berjumlah 8 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif untuk menganalisis data hasil penelitian yaitu menggunakan *Data Collection, Data Reduction, Data Display, Conclusion Drawing/Verifying*. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan LKSA As-Shyfa Kecamatan Murung Puduk Kabupaten Tabalong Pelayanan yang diberikan oleh LKSA As-Shyfa umumnya baik, dengan program-program yang terstruktur untuk mendukung pendidikan, kesehatan, dan keterampilan anak-anak binaan. Strategi kemitraan dan sarana prasarana yang memadai turut mendukung pelayanan ini. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Hambatan utama dalam pelayanan di LKSA As-Shyfa adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi pendanaan maupun tenaga pengurus. Tantangan ini dapat mengurangi efektivitas program dan menghambat pengembangan lebih lanjut.

Kata Kunci: LKSA, Pelayanan Kesejahteraan Sosial, Kualitas Pelayanan

QUALITY OF CHILD SOCIAL WELFARE SERVICES AT LKSA AS SHYFA, MURUNG PUDAK DISTRICT, TABALONG REGENCY

ABSTRACT

Social welfare institutions are responsible for providing social welfare services to abandoned children, offering substitute care or guardianship to meet the physical, mental, and social needs of foster children, ensuring they have broad, appropriate, and sufficient opportunities for personality development. The purpose of this study is to determine the quality of child social welfare services at LKSA As Shyfa in Tabalong Regency, as well as to identify the factors that hinder the quality of these services. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The data sources include primary and secondary data. Data collection techniques involve observation, documentation, and interviews with eight informants. The data analysis technique used in this study employs an interactive model, which includes data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing/verifying. Based on the research findings, it can be concluded that the quality

of services provided by LKSA As Shyfa in Murung Pudak District, Tabalong Regency, is generally good, with well-structured programs supporting the education, health, and skills of the foster children. Adequate partnerships and facilities also support these services. However, the main hindrances to service quality at LKSA As Shyfa are limited resources, both in terms of funding and staff. These challenges can reduce the effectiveness of the programs and hinder further development.

Keywords: *LKSA, Social Welfare Services, Service Quality*

PENDAHULUAN

Dalam menyiapkan generasi penerus bangsa, anak merupakan aset utama. Tumbuh kembang anak sejak dini adalah tanggung jawab keluarga, masyarakat dan negara. Namun dalam proses tumbuh kembang anak banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik biologis, psikis, sosial, ekonomi maupun kultural yang menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak anak. Perjalanan hidup seorang anak tidak selamanya berjalan dengan mulus. Beberapa anak dihadapkan pada pilihan yang sulit bahwa individu harus berpisah dari keluarga karena suatu alasan, menjadi yatim, piatu atau yatim-piatu bahkan mungkin menjadi anak terlantar (Sungkono, 2021).

Lingkungan masyarakat merupakan faktor yang cukup kuat dalam mempengaruhi perkembangan anak remaja yang sulit dikontrol pengaruhnya. Orang tua dan sekolah adalah lembaga yang khusus, mempunyai anggota tertentu, serta mempunyai tujuan dan tanggung jawab yang pasti dalam mendidik anak. Berbeda dengan masyarakat, di mana di dalamnya terdapat berbagai macam kegiatan. Berlaku untuk segala tingkatan umur dan ruang lingkup yang sangat luas (Octavia, 2020).

Hampir di setiap tempat banyak anak-anak yang tidak mampu melanjutkan pendidikan. Pendidikan putus di tengah jalan disebabkan karena berbagai kondisi yang terjadi dalam kehidupan, salah satunya disebabkan oleh kondisi ekonomi orang tua yang memprihatinkan. Disadari bahwa kondisi ekonomi seperti ini menjadi penghambat bagi seseorang untuk memenuhi keinginannya dalam melanjutkan pendidikan dan menyelesaikan. Kondisi ekonomi seperti ini disebabkan berbagai faktor, di antaranya orang tua tidak mempunyai pekerjaan tetap, tidak mempunyai keterampilan khusus, keterbatasan kemampuan dan factor

lainnya. Secara garis besar, kesejahteraan anak terhadap pendidikan diawali dengan ketergantungannya kepada usaha orang tua dalam membiayai pendidikan anaknya (Eddy Sugianto, 2017).

Upaya-upaya penanganan terhadap anak tersebut dapat diimplementasikan dalam bentuk pelayanan sosial, yang merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) dengan tujuan untuk membantu anak-anak yang mengalami kesulitan baik perorangan, kelompok maupun masyarakat sehingga tercapai kehidupan sejahtera. Kesejahteraan anak dalam hal ini dapat diukur dengan melihat sejauh mana pelayanan sosial yang diberikan kepada anak yang mengalami kesulitan tersebut (Wardi, 2023).

Dalam buku Standar Nasional Pengasuhan, yang dimaksud dengan LKSA adalah lembaga-lembaga kesejahteraan sosial yang dibentuk oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau masyarakat yang melaksanakan pengasuhan anak. Dengan kata lain, LKSA berperan sebagai bentuk bantuan pengasuhan kepada anak yatim/yatim piatu maupun anak yang dicampakkan (Genade, 2022).

Kesejahteraan anak merupakan suatu tata kehidupan dan penghidupan anak yang dapat menjamin pertumbuhan dan perkembangannya dengan wajar baik secara rohani, jasmani, maupun sosial. Usaha kesejahteraan anak adalah usaha kesejahteraan sosial yang ditujukan untuk menjamin terwujudnya kesejahteraan anak terutama terpenuhinya kebutuhan anak. Pemerintah dan masyarakat mempunyai tanggung jawab untuk membantu anak-anak yang mempunyai masalah melalui lembaga kemasyarakatan. Berdasarkan UU No. 23 tentang

perlindungan anak pada pasal 1 ayat 10 adalah “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” (Eko Setiawan, 2019).

Hak asasi anak merupakan hak asasi manusia yang termuat dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang hak-hak anak. Dari sisi kehidupan berbangsa dan bernegara, anak adalah masa depan dan generasi penerus cita-cita bangsa, sehingga setiap anak berhak atas perlindungan dari tindak kekerasan dan diskriminasi serta hak sipil dan kebebasan. Berdasarkan UU No. 2 tahun 1988 tentang usaha kesejahteraan anak bagi anak yang mempunyai masalah pasal 1 ayat 1 adalah “anak yang mempunyai masalah adalah anak yang antara lain tidak mempunyai orang tua dan terlantar, anak terlantar, anak yang tidak mampu, anak yang mengalami masalah kelakuan dan anak cacat”. Atas dasar ini, anak yang mempunyai masalah-masalah tersebut merupakan bentuk kewajiban lembaga-lembaga sosial agar dapat turut andil dalam mengupayakan kesejahteraan anak (Rifki Septiawan Ibrahim, 2018).

Hak anak yang juga harus diperhatikan adalah tentang perawatan dirinya yang tentunya tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan akan sandang dan pangan saja, tetapi juga harus memenuhi kebutuhan hidup lainnya, seperti kebutuhan akan tempat tinggal, obat-obatan, kesehatan, hiburan dan lain-lain. Kebutuhan jasmani harus dipenuhi, demikian juga kebutuhan rohani, sehingga anak dapat tumbuh dan berkembang, baik fisik maupun mentalnya (Ariyadri, 2021).

Ditetapkan melalui instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2010 tentang Program Pembangunan yang Berkeadilan, Program Kesejahteraan Sosial Anak (PKSA) merupakan upaya sistemik dan berkelanjutan yang dikembangkan Kementerian Sosial Republik Indonesia dalam merespon perkembangan permasalahan kesejahteraan sosial anak di seluruh wilayah Indonesia. Program ini

dirancang untuk menghasilkan upaya yang terarah, terpadu dan berkelanjutan yang dilakukan pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat dalam bentuk pelayanan sosial dan bantuan kesejahteraan sosial anak, yang menjangkau seluruh anak yang mengalami masalah sosial sehingga mereka dapat menikmati kehidupandan berada dalam lingkungan pengasuhan yang memungkinkannya untuk tumbuh dan berkembang secara optimal sesuai potensinya (Seprilya, 2018).

Salah satu lembaga yang menyelenggarakan kesejahteraan sosial adalah panti asuhan, yaitu suatu Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak yang bertanggung jawab memberikan pelayanan pengganti dalam memenuhi kebutuhan fisik, mental dan sosial pada anak asuh sehingga memperoleh kesempatan yang luas, tepat dan memadai bagi perkembangan kepribadiannya sesuai dengan yang diharapkan. Panti adalah rumah tempat (kediaman), sedangkan asuhan dalam tempat memelihara anak yatim/yatim piatu dan sebagainya. Secara singkat, panti asuhan adalah rumah pemberdayaan anak yatim/ yatim piatu (Abidin, 2018).

Penanganan masalah kesejahteraan sosial anak terlantar melalui sistem panti adalah dimana asuhan diberikan kepada anak-anak yang sangat terlantar atau karena tingkah lakunya yang tidak bisa diterima oleh keluarga asuhnya. Asuhan dalam panti adalah sebagai pengganti orang tua bagi anak yang terlantar sehingga anak merasa terjamin hidup dalam kelompok anak-anak. Dimana pelayanan yang diberikan berupa penyediaan fasilitas-fasilitas, pemenuhan kebutuhan sandang, pangan, pendidikan, bimbingan rohani serta keterampilan dimana diharapkan anak-anak tersebut dapat mengembangkan pribadi, potensi, kemampuan dan minatnya secara optimal (Ardi Syawal, 2015).

Jumlah panti asuhan di seluruh Indonesia diperkirakan antara 7.000 sampai dengan 8.000 yang mengasuh sampai 500.000 sampai dengan 600.000 anak, ini yang kemungkinan merupakan jumlah panti asuhan terbesar di seluruh dunia. Pemerintah Indonesia sendiri hanya memiliki dan menyelenggarakan sedikit dari panti asuhan

tersebut, lebih dari 99% panti asuhan diselenggarakan oleh masyarakat, terutama organisasi keagamaan. anak-anak di panti asuhan yang benar-benar yatim piatu (6%) dan 90% di antaranya memiliki salah satu atau kedua orang tua. Kebanyakan anak-anak ditempatkan di panti asuhan oleh keluarganya yang mengalami kesulitan ekonomi dan juga secara sosial dalam konteks tertentu, dengan tujuan untuk memastikan anak-anak mereka mendapatkan pendidikan (Enjang Wahyuningrum, 2013).

Pada umumnya, panti asuhan di kota-kota besar mencoba berusaha mengatasi permasalahan-permasalahan sosial yang terjadi pada anak dimana panti asuhan tersebut menampung anak-anak yang mengalami berbagai permasalahan. Penanganan masalah kesejahteraan sosial anak terlantar di Kabupaten Tabalong, melalui sistem panti adalah dimana asuhan diberikan kepada anak-anak yang sangat terlantar atau karena tingkah lakunya yang tidak bisa diterima oleh keluarga asuhnya (Aini, 2019). Berdasarkan hasil observasi awal, jumlah anak yang ada pada seluruh LKSA Kabupaten Tabalong pada tahun 2023 tercatat sebesar 610 anak dengan perbandingan 223 laki-laki dan 387 perempuan. LKSA As Shyfa merupakan salah satu dari sekian lembaga panti asuhan yang ada di Kabupaten Tabalong. LKSA As Shyfa memiliki anak asuh dari berbagai daerah ada yang berasal dari Kabupaten Tabalong. Mereka datang ke panti asuhan dibawa oleh keluarganya, karena salah seorang atau kedua orang tua mereka telah tiada. Sebagian di antara anak panti itu, diperoleh pengurus yayasan, karena anak tersebut ditelantarkan orang tuanya akibat persoalan ekonomi dan sosial.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pelayanan kesejahteraan anak melalui upaya LKSA merupakan masalah garis besar yang perlu diketahui dalam penelitian ini. Sejauh mana upaya LKSA dalam pelayanan kesejahteraan anak merupakan tolak ukur kesejahteraan anak itu sendiri. Dalam hal ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak di LKSA As Shyfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, penulis memfokuskan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak di LKSA As Shyfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan “Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak di LKSA As Shyfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong” :

1. Bagaimana kualitas pelayanan LKSA As Syhfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong?
2. Faktor apa yang menghambat kualitas pelayanan LKSA As Syhfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas LKSA As Shyfa dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Kabupaten Tabalong.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat kualitas LKSA As Shyfa dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Kabupaten Tabalong.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak

Menurut buku Standar Nasional Pengasuhan, yang dimaksud dengan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak adalah lembaga-lembaga kesejahteraan social yang dibentuk oleh pemerintah, pemerintah daerah, atau masyarakat yang melaksanakan pengasuhan anak. Dengan kata lain, LKSA berperan sebagai bentuk bantuan

pengasuhan kepada anak. Salah satu lembaga yang menyelenggarakan kesejahteraan sosial adalah Panti Asuhan, yaitu suatu Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak yang bertanggung jawab memberikan pelayanan pengganti dalam memenuhi kebutuhan fisik, mental dan sosial pada anak asuh sehingga memperoleh kesempatan yang luas, tepat dan memadai bagi perkembangan kepribadiannya sesuai dengan yang diharapkan (M. Sholehuddin, 2023).

Fungsi Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak

Lembaga kesejahteraan sosial yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesejahteraan sosial kepada anak terlantar, memberikan pelayanan pengganti atau perwalian anak dalam pemenuhan kebutuhan fisik, mental dan sosial pada anak asuh sehingga memperoleh kesempatan yang luas, tepat dan memadai bagi perkembangan kepribadiannya (Susilowati, 2022).

Panti sosial asuhan anak merupakan tempat tinggal atau rumah bagi anak terlantar, yang mempunyai fungsi sebagai berikut (Susilowati, 2022) :

1) Pengembangan

Pendekatan ini lebih menekankan pada pengembangan potensi, kemampuan anak asuh dan bukan penyembuhan, dalam arti lebih menekankan kepada pengembangan kemampuannya untuk mengembangkan diri sendiri sesuai situasi dan kondisi lingkungannya.

2) Perlindungan

Fungsi perlindungan ditujukan untuk menghindarkan anak dari penelantaran, perlakuan salah dan eksploitasi oleh orang tua. Aspek perlindungan juga diarahkan kepada keluarga dalam meningkatkan kemampuan untuk mengasuh anak dan melindungi keluarga dari kemungkinan perpecahan.

3) Pemulihan dan Penyantunan

Dalam fungsi ini, panti mengupayakan untuk pemulihan dan penyantunan serta pengentasan yang bertujuan untuk mengembalikan keberfungsian sosial anak asuh.

4) Pencegahan

Pada fungsi pencegahan ini ditekankan pada intervensi terhadap lingkungan sosial anak yang bertujuan untuk menghindarkan anak dari perilaku yang sifatnya menyimpang, disisi lain mendorong lingkungan sosial.

Tujuan Penyelenggaraan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak

Tujuan LKSA dalam bentuk sistem Panti Asuhan yaitu sebagai berikut (Yogi Gunawan, 2023) :

- 1) Tersedianya pelayanan kepada anak dengan cara membantu membimbing anak agar menjadi anggota masyarakat yang dapat hidup layak dan penuh tanggung jawab, baik terhadap dirinya, keluarga maupun masyarakat.
- 2) Terpenuhinya kebutuhan anak akan kelangsungan hidup, untuk tumbuh kembang dan memperoleh perlindungan, antara lain dengan menghindarkan anak dari kemungkinan ketelantaran pertumbuhan dan perkembangan jasmani, rohani, sosialnya sehingga memungkinkannya untuk tumbuh kembang secara wajar.
- 3) Terbantunya anak dalam mempersiapkan pengembangan potensi dan kemampuannya secara memadai dalam rangka memberikan bekal untuk kehidupan dan penghidupannya dimasa depan.

Sesuai dengan tujuan panti asuhan sebagai lembaga kesejahteraan sosial, bahwa panti sosial tidak hanya bertujuan memberikan pelayanan, pemenuhan kebutuhan fisik semata namun juga berfungsi sebagai tempat kelangsungan hidup dan tumbuh kembang anak-anak terlantar yang diharapkan nantinya mereka dapat hidup secara mandiri dan mampu bersaing dengan anak-anak

lain yang notabene masih mempunyai orang tua serta berkecukupan (Abdul Najib, 2017) (Taupik, 2022).

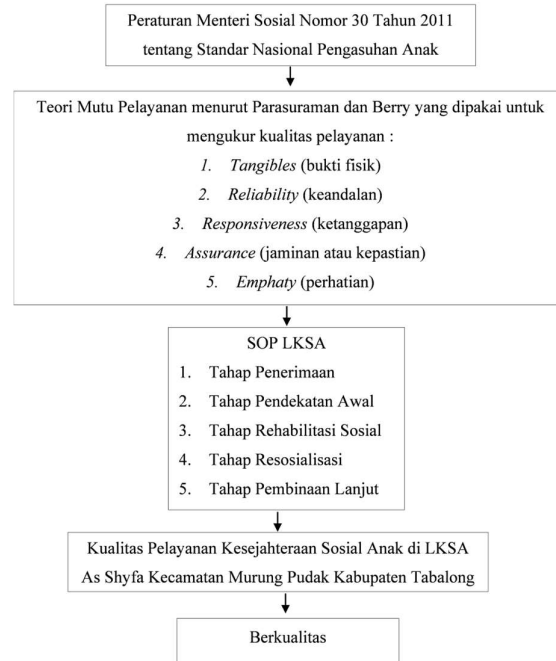
Mutu Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Menurut (Parasuraman, 1998) dalam (Kotler, 2011) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi *ServQual* (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

- Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan, lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, sopansantun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- Emphaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber: diolah peneliti, 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan kesejahteraan sosial dan sosiologi. Pendekatan kesejahteraan sosial dan sosiologi dimaksudkan bahwa penulis harus memahami ilmu kesejahteraan sosial dan sosiologi yang menjadikan acuan dalam menganalisis objek yang diteliti untuk menjawab pokok permasalahan peneliti tentang Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak di LKSA As Shyfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian sosial yang menggunakan format deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, sebagai situasi atau berbagai fenomena realita sosial yang ada dimasyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, model, tanda atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun fenomena tertentu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dengan penelitian kualitatif yang memaparkan situasi,

kondisi dan kejadian tentang Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak di LKSA As Shyfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung oleh penulis dilapangan, cara mengumpulkan data primer yaitu dengan melakukan observasi, dokumentasi, dan hasil wawancara oleh informasi yang telah penulis tetapkan. Informan yang penulis tetapkan sebagai sumber data primer adalah Pengurus LKSA sebanyak 2 orang, Pengasuh sebanyak 3 orang dan anak asuh di LKSA As Shyfa sebanyak 3 orang.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang dikumpulkan untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari dokumentasi atau studi kepustakaan yang terkait dalam permasalahan yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan dengan mengamati secara langsung obyek peneliti dimana penulis terjun langsung ke lokasi penelitian yang telah ditentukan. Pengumpulan data dilokasi dilakukan dengan menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan studi yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis tentang fenomena atau kejadian sosial serta berbagai gejala psikis melalui pengamatan dan pencacatan. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), korban, objek, kejadian atau peristiwa dan waktu. Observasi atau pengamatan, yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi dan sasaran penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengamati bagaimana Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak di LKSA As Shyfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan, dan jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam dengan alat perekam. Anggapan yang perlu dipegang oleh penulis dalam menggunakan metode wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subjek kepada penulis adalah benar dan dapat dipercayaa
- b. Bahwa interpretasi subjek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan penulis kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan penulis.

Wawancara dimaksudkan untuk dapat memperoleh suatu data berupa informan, selanjutnya peneliti dapat menjabarkan lebih luas informasi tersebut melalui pengolahan data secara komprehensif. Sehingga wawancara tersebut memungkinkan peneliti untuk dapat mengetahui upaya, serta faktor penghambat dan pendukung pelayanan kesejahteraan sosial anak di LKSA As Shyfa.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan agar penulis memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Dokumentasi dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan membuat catatan-catatan penting yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan dari informan untuk mendukung kelengkapan data yang diperoleh seperti foto-foto, catatan hasil wawancara dan hasil rekaman dilapangan.

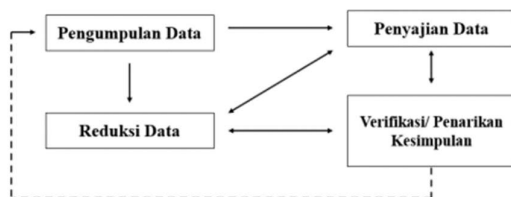
Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan data yang dilakukan penulis adalah deskriptif kualitatif. Analisa data merupakan upaya untuk mencapai dan menata secara sistematis cacatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan yang lainnya untuk

meningkatkan pemahaman penulis tentang kasus yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan bagi yang lain. Tujuan analisa data adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diimplementasikan.

Menurut (Huberman, 2014), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing / verification*).

Gambar 2 analisis data model interaktif



Sumber: (Huberman, 2014)

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer, dengan memberikan kode-kode pada aspek tertentu.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, flowchart dan sejenisnya. (Huberman, 2014) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisa data kualitatif menurut (Huberman, 2014) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Kualitas pelayanan LKSA As Syhfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) As-Shyfa dalam pelayanan kesejahteraan sosial anak, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

a. Komprehensifnya Program Pelayanan

LKSA As-Shyfa memiliki program pelayanan yang komprehensif, mencakup program jangka pendek, menengah, dan panjang. Setiap program dirancang untuk memenuhi kebutuhan anak-anak yatim, piatu, yatim piatu, serta anak terlantar dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup mereka secara menyeluruh. Program-program ini mencakup pembinaan rutin, peningkatan mutu pendidikan dan kesehatan, pelatihan keterampilan, serta pembangunan hubungan kemitraan dengan berbagai pihak.

b. Strategi Pelayanan yang Terstruktur

LKSA As-Shyfa menerapkan strategi pelayanan yang terstruktur dan berkelanjutan. Mereka berhasil menjalin kemitraan dengan berbagai pihak untuk mendukung pembiayaan dan sumber daya lainnya yang dibutuhkan dalam pelayanan

kesejahteraan sosial anak. Transparansi dalam pengelolaan dana dan pelaporan kepada donatur menjadi kunci dalam menjaga kepercayaan dan dukungan dari masyarakat dan mitra.

c. **Pembinaan Anak yang Efektif**

Tahapan pembinaan di LKSA As-Shyfa dilakukan secara sistematis, dimulai dari penilaian kelayakan anak, pengawasan terhadap pendidikan anak, hingga pembentukan perilaku (akhlak) anak. Proses pembinaan ini memastikan bahwa anak-anak mendapatkan dukungan yang optimal baik dalam hal pendidikan formal maupun non-formal, serta pembinaan moral dan spiritual yang kuat.

d. **Sarana dan Prasarana yang Memadai**

LKSA As-Shyfa telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran dan kesejahteraan anak binaan. Fasilitas yang ada mencakup ruang sekretariat, aula pertemuan, dan mobil operasional. Meskipun sarana dan prasarana ini dinilai cukup oleh anak-anak binaan, tetap diperlukan peningkatan dan pemeliharaan agar kualitas pelayanan terus terjaga dan mampu memenuhi kebutuhan anak-anak dengan lebih baik.

e. **Tantangan dan Peluang**

Meskipun LKSA As-Shyfa telah melakukan banyak upaya positif, tantangan terbesar yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi pendanaan maupun tenaga pengurus. Tantangan ini perlu diatasi dengan strategi yang lebih efektif dalam menarik dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat luas. Selain itu, perlu adanya peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi pengurus untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Secara keseluruhan, LKSA As-Shyfa telah menunjukkan dedikasi dan komitmen yang kuat dalam melayani anak-anak yatim, piatu, yatim piatu, dan anak terlantar di wilayah Kabupaten Tabalong. Namun, keberlanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan membutuhkan

dukungan yang lebih besar dari berbagai pihak serta inovasi dalam pengelolaan sumber daya yang ada.

2. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan LKSA As Syhfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pengurus Yayasan LKSA As-Shyfa dan orang tua anak, dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor penghambat utama dalam kesejahteraan sosial anak di LKSA As-Shyfa adalah keterbatasan pendanaan. Keterbatasan ini menyebabkan yayasan tidak mampu menambah jumlah anak binaan meskipun banyak anak yang ingin bergabung. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan dasar anak, terutama dalam hal pendidikan dan kesejahteraan, belum dapat terpenuhi secara maksimal akibat keterbatasan sumber daya. Selain itu, keinginan orang tua agar lebih banyak anak mereka bisa menjadi binaan LKSA mencerminkan tingginya harapan masyarakat terhadap lembaga ini. Situasi ini menggarisbawahi pentingnya peran keluarga, masyarakat, dan pemerintah dalam mendukung kesejahteraan anak, terutama anak yatim yang memiliki posisi istimewa dalam ajaran Islam, yang menekankan tanggung jawab umat untuk melindungi dan mengasuh mereka.

Pembahasan

1. Kualitas pelayanan LKSA As Syhfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong

a. **Pelaksanaan Program Pelayanan**

LKSA As-Shyfa telah merancang berbagai program pelayanan yang komprehensif dan terstruktur untuk memenuhi kebutuhan anak-anak yang diasuh. Program jangka pendek mereka, seperti pembinaan rutin dan peningkatan kualitas pendidikan serta kesehatan, menunjukkan upaya yang terus-menerus dalam memberikan layanan yang relevan dan mendesak. Program jangka menengah dan panjang, seperti pelatihan keterampilan dan penataan manajemen organisasi, memperlihatkan komitmen LKSA

dalam memberikan dukungan yang berkelanjutan dan berfokus pada masa depan anak-anak binaan.

Program-program ini dirancang untuk tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar anak-anak, tetapi juga untuk mempersiapkan mereka dalam menghadapi tantangan hidup di masa depan. Peningkatan kualitas pendidikan melalui pembinaan dan pengawasan ketat terhadap prestasi akademik anak-anak merupakan langkah strategis dalam mengubah kehidupan anak-anak terlantar menjadi lebih baik.

b. Strategi Pelayanan yang Efektif

Strategi LKSA As-Shyfa dalam menjalin kemitraan dengan berbagai pihak sangat berperan penting dalam keberlangsungan program mereka. Kemitraan ini tidak hanya berfungsi sebagai sumber dana, tetapi juga sebagai dukungan moral dan material yang memperkuat misi LKSA. Transparansi dalam pengelolaan dana dan pelaporan yang dilakukan oleh LKSA juga memperkuat hubungan dengan para donatur dan masyarakat luas, yang pada akhirnya berdampak pada stabilitas dan kelangsungan pelayanan.

Namun, tantangan dalam mempertahankan dan memperluas kemitraan ini tetap ada. Di era modern ini, kompetisi dalam mendapatkan dukungan dan dana dari masyarakat maupun sektor swasta semakin ketat. Oleh karena itu, LKSA perlu terus berinovasi dalam strategi penggalangan dana dan memperluas jangkauan komunikasinya, terutama melalui media digital yang semakin relevan.

c. Proses Pembinaan Anak yang Terstruktur

Pembinaan anak di LKSA As-Shyfa dilakukan dengan pendekatan yang terstruktur, mulai dari tahap assessment, penetapan anak binaan, pengawasan pendidikan, hingga pembentukan akhlak. Tahap assessment menjadi kunci dalam memastikan bahwa anak-anak yang diasuh benar-benar membutuhkan bantuan dan layak untuk dibina. Proses ini menunjukkan adanya seleksi yang ketat dan berorientasi pada kebutuhan yang nyata.

Wengawasan pendidikan anak menjadi fokus utama dalam pembinaan ini, yang mana LKSA tidak hanya memastikan anak-anak

bersekolah, tetapi juga memantau perkembangan akademik mereka secara berkala. Pendekatan ini sangat penting dalam menjaga motivasi dan semangat belajar anak-anak, sekaligus memastikan mereka mendapatkan pendidikan yang layak.

Pada tahap pembentukan akhlak, LKSA menekankan pentingnya nilai-nilai moral dan spiritual, yang sangat relevan dalam membentuk karakter anak-anak binaan. Pendekatan personal yang dilakukan oleh pengurus LKSA terhadap anak-anak menciptakan lingkungan yang hangat dan penuh perhatian, sehingga anak-anak merasa diterima dan nyaman dalam keseharian mereka di panti.

d. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh LKSA As-Shyfa, seperti ruang sekretariat, aula pertemuan, dan mobil operasional, telah mendukung pelaksanaan program pelayanan secara optimal. Fasilitas ini menjadi elemen penting dalam operasional sehari-hari, baik dalam mendukung proses administrasi maupun dalam mendukung berbagai kegiatan yang dilakukan oleh anak-anak binaan.

Namun, meskipun sarana dan prasarana yang ada telah dinilai cukup oleh anak-anak binaan, peningkatan kualitas dan pemeliharaan fasilitas tetap diperlukan. Lingkungan fisik yang baik akan lebih mendukung perkembangan mental dan emosional anak-anak, serta menciptakan suasana yang kondusif untuk belajar dan beraktivitas.

e. Tantangan dan Peluang

Meskipun LKSA As-Shyfa telah melakukan banyak upaya positif, tantangan terbesar yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi pendanaan maupun tenaga pengurus. Tantangan ini perlu diatasi dengan strategi yang lebih efektif dalam menarik dukungan dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat luas.

Peluang untuk memperkuat pelayanan juga terbuka lebar melalui peningkatan kapasitas pengurus serta pengembangan program-program inovatif yang sesuai dengan perkembangan zaman. Selain itu, optimalisasi penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi dan penggalangan dana juga dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan jangkauan dan dampak pelayanan LKSA.

Secara keseluruhan, LKSA As-Shyfa telah menunjukkan dedikasi dan komitmen yang kuat dalam melayani anak-anak yatim, piatu, yatim piatu, dan anak terlantar di Kabupaten Tabalong. Dengan strategi yang terstruktur, program yang komprehensif, dan dukungan sarana prasarana yang memadai, LKSA As-Shyfa mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun, untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan, LKSA perlu terus berinovasi dan memperluas kemitraan serta dukungan dari berbagai pihak.

2. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan LKSA As Syhfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong

Penelitian ini mengidentifikasi berbagai faktor penghambat kesejahteraan sosial anak di Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) As-Shyfa. Berdasarkan wawancara dengan pengurus yayasan dan orang tua, terungkap bahwa kendala utama yang dihadapi LKSA As-Shyfa adalah keterbatasan pendanaan. Keterbatasan ini berdampak langsung pada kapasitas lembaga untuk menerima lebih banyak anak binaan, meskipun permintaan dari masyarakat tinggi.

Pendanaan yang terbatas ini tidak hanya mempengaruhi jumlah anak yang dapat diterima, tetapi juga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada anak-anak binaan yang sudah ada. Keterbatasan dana dapat membatasi akses anak-anak terhadap kebutuhan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan secara umum. Padahal, pendidikan merupakan salah satu kebutuhan

utama yang sangat diperlukan untuk pengembangan masa depan anak-anak.

Dari sisi masyarakat, harapan tinggi terhadap LKSA As-Shyfa terlihat jelas dari pernyataan orang tua yang ingin lebih banyak anak mereka diterima sebagai anak binaan. Ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap peran lembaga dalam mendukung kesejahteraan anak-anak mereka, tetapi juga menyoroti adanya kesenjangan antara kebutuhan dan kemampuan lembaga untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kesejahteraan sosial anak adalah tanggung jawab bersama antara pemerintah, masyarakat, dan keluarga. Pemerintah memiliki peran penting dalam mendukung lembaga-lembaga seperti LKSA melalui kebijakan dan bantuan finansial yang memadai. Selain itu, masyarakat juga dapat berperan aktif dalam memberikan dukungan, baik secara material maupun moral, untuk membantu memenuhi kebutuhan anak-anak yang berada di bawah asuhan lembaga ini.

Pendekatan dalam Islam terhadap anak yatim, yang memberikan perhatian khusus dan menempatkan mereka dalam posisi yang terhormat, sejalan dengan temuan penelitian ini. Islam menekankan pentingnya tanggung jawab sosial umat terhadap anak yatim, yang dalam praktiknya membutuhkan dukungan kolektif dari berbagai pihak untuk memastikan bahwa anak-anak ini mendapatkan perlindungan, pendidikan, dan kesejahteraan yang layak.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti bahwa meskipun LKSA As-Shyfa telah berupaya keras dalam mendukung kesejahteraan sosial anak, masih terdapat tantangan signifikan yang harus diatasi. Keterbatasan pendanaan menjadi isu kritis yang memerlukan perhatian lebih lanjut dari semua pihak terkait agar kesejahteraan sosial anak dapat tercapai secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan LKSA As-Shyfa Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong Pelayanan yang diberikan oleh LKSA As-Shyfa umumnya baik, dengan program-program yang terstruktur untuk mendukung pendidikan, kesehatan, dan keterampilan anak-anak binaan. Strategi kemitraan dan sarana prasarana yang memadai turut mendukung pelayanan ini.
2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Hambatan utama dalam pelayanan di LKSA As-Shyfa adalah keterbatasan sumber daya, baik dari segi pendanaan maupun tenaga pengurus. Tantangan ini dapat mengurangi efektivitas program dan menghambat pengembangan lebih lanjut.

SARAN

1. Dengan melihat upaya LKSA As-Shyfa dalam pelayanan kesejahteraan sosial anak pada penelitian skripsi ini merupakan salah satu cara dalam menyikapi maraknya keberadaan masalah anak-anak yatim/ yatim piatu dan anak terlantar.
2. Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberi pemahaman terhadap pembaca khususnya tentang LKSA As-Shyfa dalam Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak.
3. Penulis berharap agar penelitian ini dapat berguna sebagai referensi untuk pembaca kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Najib, R. W. (2017). Peran Pola Asuh Bagi Anak Terlantar di PSAA Harapan Majeluk Kota Mataram NTB. *KOMUNITAS Jurnal Pengembangan Masyarakat Islam Volume 9 Nomor 1*, 64-82.
- Abidin, A. M. (2018). Peran Pengasuh Panti Asuhan Membentuk Karakter Disiplin dalam Meningkatkan Kecerdasan

Intrapersonal Anak. *An Nisa' Volume 11 Nomor 1*, 354-363.

- Aini, D. K. (2019). Penerapan Cognitive Behaviour Therapy dalam Mengembangkan Kepribadian Remaja di Panti Asuhan. *Jurnal Ilmu Dakwah Volume 39 Nomor 1*, 70-90.
- Ardi Syawal, M. S. (2015). Peranan Panti Asuhan dalam Pembentukan Moral Anak. *Tomalebbi*, 32-40.
- Ariyadi, A. (2021). Konsep Pemeliharaan Anak Yatim Perspektif Al-Qur'an. *Ulumul Qur'an: Jurnal Kajian Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir Volume 1 Nomor 1*, 27-42.
- Eddy Sugianto, S. B. (2017). Faktor Penyebab Anak Putus Sekolah Tingkat SMA di Desa Bukit Lipai Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Inderagiri Hulu. *JOM FISIP Volume 4 Nomor 2*, 1-14.
- Eko Setiawan, N. C. (2019). Pengangkatan Anak Balita Terlantar. *Sosio Informa : Kajian Permasalahan Sosial Dan Usaha Kesejahteraan Sosial Volume 5 Nomor 1*, 25-37.
- Enjang Wahyuningrum, M. A. (2013). Pengasuhan pada Remaja yang Tinggal di Panti Asuhan. *Prosiding Seminar Nasional Psikologi (SEMPSI) Universitas Islam Sultan Agung Semarang*.
- Genade, E. F. (2022). Penerapan Peraturan Menteri Sosial No.30/HUK/2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak (SNPA) pada LKSA Non Panti. *Universitas Muhammadiyah Ponorogo*.
- Huberman, M. . (2014). *Qualitatif Data Analysis*. Jakarta: UI Press.
- Kotler. (2011). *Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga bela*. Jakarta.: PT Bumi Aksara.
- M. Sholehuddin, K. S. (2023). Pertanggungjawaban Yuridis Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak Dalam Pemenuhan Hak Identitas Anak Dalam Pengasuhan. *Yurijaya Jurnal Ilmiah Hukum Volume 5 Nomor 3*, 31-42.

Octavia, S. A. (2020). *Motivasi Belajar dalam Perkembangan Remaja*. Yogyakarta: Deepublish.

Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sains Islam Interdisipliner, 52-62.

Parasuraman, A. Z. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.

Rifki Septiawan Ibrahim, D. R. (2018). Hak-hak Keperdataan Anak dalam Persfektif UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. *Lex Privatum Volume 6 Nomor 2* , 53-60.

Seprilya, I. (2018). Peran Dinas Sosial dalam Penanganan Anak Berhadapan dengan Hukum UPT Dinas Penyelenggara Kesejahteraan Sosial Insan Berguna. *Universitas Lampung*.

Sungkono, K. K. (2021). Peran Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) Mukti Wibawa Ponorogo dalam Membentuk Life Skill Anak Asuh Melalui Pelatihan Kewirausahaan. *Journal of Community Development and Disaster Management Volume 3 Nomor 2*, 31-43.

Susilowati, E. (2022). Praktik Perlindungan Anak Terlantar di LKSA. *Sosio Informa : Kajian Permasalahan Sosial Dan Usaha Kesejahteraan Sosial Volume 8 Nomor 1*, 88-101.

Taupik, M. (2022). THE QUALITY IMPROVEMENT OF PUBLIC SERVICE THROUGH A BILINGUAL APPROACH. *PubBis : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 118–126. <https://doi.org/10.35722/jurnalpubbis.v6i2.637>

Wardi, U. H. (2023). Efektifitas Penerapan Instrumen Akreditasi LKSA di Dinas Sosial Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal Ganec Swara Volume 17 Nomor 4*, 2063-2072.

Yogi Gunawan, S. (2023). Strategi Pembentukan Karakter Religius di LKSA Panti Asuhan Muhammadiyah Tuksono Kulonprogo.