

**TANGGAPAN KLIEN TERHADAP PROGRAM REHABILITASI SOSIAL
DI PANTI SOSIAL KARYA WANITA (PSKW) YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun oleh:

Rizqi

NIM 11250095

Pembimbing:

Siti Solechah, M.Si.

NIP 19830519 200912 2 002

**JURUSAN ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

2015



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55231, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.00.9/ 1101 /2015

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**TANGGAPAN KLIEN TERHADAP PROGRAM REHABILITASI SOSIAL DI
PANTI SOSIAL KARYA WANITA (PSKW) YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rizqi
NIM/Jurusan : 11250095/IKS
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 8 Juni 2015
Nilai Munaqasyah : 85 (A/B)

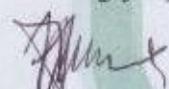
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

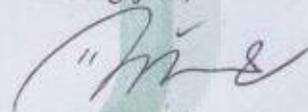
Ketua Sidang/Penguji I,


Aryan Torrido, SE, M.Si
NIP 19750510 200901 1 016

Penguji II,


Muh. Ulil Absor, S.H.I., M.A.
NIP 19801018 200901 1 012

Penguji III,


Siti Solechah, S.Sos.I., M.Si.
NIP 19830519 200912 2 002

Yogyakarta, 8 Juni 2015

Dekan,





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rizqi

NIM : 11250095

Judul : Tanggapan Klien Terhadap Program Rehabilitasi Sosial di Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta.

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Sosial.

Bersama ini kami ajukan skripsi tersebut untuk diterima selayaknya dan mengharap agar segera dimunaqasyahkan, untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 Mei 2015

Mengetahui,

PLT Ketua Jurusan IKS



Muhammad Izzul Hana, M.Sc

NIP. 198108312009011007

Pembimbing Skripsi

Siti Solechah, M.Si

NIP. 19830519 200912 2 002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqi
NIM : 11250095
Jurusan : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah benar asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri, dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 29 Mei 2015

Yang menyatakan,

Rizqi
Rizqi

NIM 11250095

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur selalu terpanjatkan ke Hadirat Allah SWT beserta Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Kupersembahkan Skripsi ini untuk:

Babe dan Ibuku tersayang, yang selalu menyumbangkan doa, memberikan semangat serta dorongan, dan selalu menanyakan kapan terselesaikannya skripsi ini.

Kakakku Tatik dan Junyun tercinta, serta seluruh keluargaku, yang juga selalu menanyakan kapan terselesaikannya skripsi ini namun selalu mendoakanku.

Bapak Nazili dan Ibu Siti Solechah, yang selalu sabar membimbing dan memberi kemudahan kepadaku selama proses pembuatan skripsi ini.

Teman-temanku terkasih, seluruh IKS angkatan 2011 dan KKN Wintaos, yang banyak memberikan pengalaman dan kenangan bagiku.

Terutama teman istimewa, Ghea Zuhara Sekar Wening Sari yang selalu menemaniku dikala kemalasan melandaku, skripsi inilah jawaban kerisauanmu akan kelulusanku.

**Tak lupa Skripsi ini kupersembahkan untuk Almamater Tercinta
Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan
Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Motto

**Jangan takut mencoba,
Lakukan saja!
Tidak ada yang bisa menggantikan pengalaman.
~Mario Teguh~**

**Bersabarlah,
karena Tuhan tahu cara memperlakukan orang yang sabar.
~Rizqi~**



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa selalu memberikan Karunia, rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tanggapan Klien Terhadap Program Rehabilitasi Sosial di Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial (IKS), Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan rasa rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini tentunya tidak akan dapat terselesaikan sesuai dengan yang diharapkan apabila tanpa adanya bantuan, bimbingan, saran dan kritik, serta bantuan moral maupun material berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini. Rasa terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, MA., Ph.D., selaku rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk bisa menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, serta dosen pembimbing akademik penulis di Universitas Islam Negeri

Yogyakarta. Terima kasih atas bimbingan yang telah diberikan kepada penulis dalam proses akademik di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

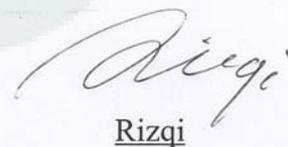
3. Muhammad Izzul Haq, M.Si., selaku PLT Ketua Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial (IKS), Fakultas Dakwah dan Komunikasi, serta segenap dosen di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Terimakasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Siti Solechah, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih telah membimbing, memotivasi, dan kesabarannya dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, mulai dari menyusun proposal hingga terselesaikannya skripsi.
5. Bapak Sadimin dan Ibu Muryani, selaku orangtua penulis, serta kakak tersayang Tatik dan Junyun, yang telah mendoakan, memperjuangkan, dan tanpa henti mendorong terselesaikannya skripsi ini.
6. Rujito, S.H., M.H., Drs. Suryana, M.Si., Sunyono, S.Sos., Sri Hartinnovmi, S.Pi., Widha Dessy Ardiana SSt., Drs. A. Asnawi, Sri Rochimi, Surantini, dan segenap klien, karyawan serta staff Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta. Terima kasih telah membantu penulis melakukan penelitian, pengumpulan data, dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman-teman Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Angkatan 2011, teman-teman KKN Angkatan 83 Wintaos, dan teman spesial penulis Ghea Zuhara Sekar Wening Sari, yang selalu memberikan semangat, dorongan, dukungan moral maupun materil, dan doa kepada penulis dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas semua dukungan yang diberikan kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi mereka yang berkecimpung di dunia pekerjaan sosial dan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Penulis,



Rizqi

11250095

ABSTRAK

Rizqi, 11250095, mahasiswa Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini berjudul *Tanggapan Klien Terhadap Program Rehabilitasi Sosial di Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta*.

Dewasa ini permasalahan sosial yang dialami perempuan semakin meningkat. Banyak diantara mereka yang menjadi korban kekerasan baik fisik maupun mental, korban pergaulan bebas, putus sekolah, terjerumus dalam dunia prostitusi, perdagangan perempuan, hingga korban *broken home* dan ditelantarkan orangtuanya. Pada akhirnya, banyak perempuan yang menjadi korban tersebut akan berujung di panti sosial, seperti halnya di PSKW Yogyakarta, sebagai panti sosial yang khusus menangani permasalahan wanita rawan sosial psikologis (WRSP). Selama tinggal di PSKW Yogyakarta, mereka akan mendapatkan perawatan, pelayanan, rehabilitasi dan pembinaan berkala oleh tim pelaksana rehabilitasi sosial seperti pekerja sosial, pramusosial maupun instruktur bimbingan. Dari berbagai permasalahan sosial yang dialami, perempuan-perempuan ini mendapatkan program rehabilitasi sosial yang sama, baik itu program bimbingan mental sosial, fisik, maupun ketrampilan. Dalam perjalanannya, penyamarataan program rehabilitasi sosial yang diperuntukkan bagi klien menuai berbagai tanggapan positif maupun negatif, seperti yang pernah diutarakan salah satu pekerja sosial di PSKW. Melihat hal ini, penulis terdorong untuk mengetahui bagaimana program rehabilitasi sosial di mata klien sebagai objek atau sasaran dari program tersebut, bagaimana tanggapan mereka terhadap program rehabilitasi sosial di PSKW.

Penelitian ini didasari dengan teori rehabilitasi sosial dalam panti, yang mengacu pada standar Departemen Sosial RI dalam menangani permasalahan sosial yang dialami perempuan, khususnya WRSP. Metode penelitian yang digunakan ini adalah metode deskriptif kualitatif, sedangkan pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, didukung dengan analisis data dan teknik keabsahan data triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; 1) Tanggapan klien terhadap program rehabilitasi sosial di PSKW sudah memuaskan, karena sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan klien. 2) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan: peran kebutuhan hidup yang terpenuhi, tingkat ekonomi, dan kekhususan budaya serta persamaan kebutuhan. 3) Kepuasan tersebut juga didukung oleh beberapa aspek, seperti sarana prasarana di panti yang cukup lengkap dan memadai, program rehabilitasi sosial yang tepat sasaran, serta SDM di PSKW yang cukup berkompeten.

Kata Kunci: Tanggapan, Program Rehabilitasi Sosial, dan PSKW Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	12
F. Kajian Pustaka	12
G. Kerangka Teoritik.....	16
H. Metode Penelitian.....	29
I. Sistematika Pembahasan	37

BAB II GAMBARAN UMUM	39
A. Latar Belakang Sejarah Berdirinya PSKW	39
B. Kondisi Geografis	41
C. Visi dan Misi	42
D. Tujuan dan <i>Output</i> Lembaga.....	43
E. Program Pelayanan Rehabilitasi Sosial di PSKW	44
F. Struktur Organisasi	50
G. Sasaran Pelayanan.....	52
H. Sarana dan Prasarana Lembaga.....	54
I. Sumber Dana.....	57
J. Sumber Daya Manusia	57
K. Jaringan atau Kerjasama Lintas Sektor	59
L. Sistem Pelayanan dan Waktu Pelayanan.....	61
BAB III PEMBAHASAN	62
A. Tanggapan Klien Terhadap Program Rehabilitasi Sosial di PSKW	62
1. Tanggapan Kepuasan	64
2. Tanggapan Ketidakpuasan	75
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tanggapan Kepuasan dan Ketidakpuasan.....	86

BAB IV PENUTUP	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	104
 DAFTAR PUSTAKA	 106
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pegawai Sesuai Jabatan Kepegawaian PSKW Yogyakarta.....	58
Tabel 2	Daftar Nama Klien yang Menjadi Narasumber.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi PSKW Yogyakarta	51
-----------------	---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam penelitian ini, perlu adanya pendefinisian pengertian sekaligus pemberian gambaran yang lebih jelas terhadap judul penelitian, maka penegasan judul ini bertujuan untuk menghindari kesalah pahaman dan perbedaan pendapat dari pembaca terhadap penelitian dengan judul **“Tanggapan Klien Terhadap Program Rehabilitasi Sosial di Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta”**. Adapun penegasannya adalah sebagai berikut:

1. Tanggapan

Tanggapan adalah apa yang diterima panca indra; bayangan dalam angan-angan atau dapat juga diartikan sebuah sambutan terhadap ucapan (kritik, komentar, dan lain-lain).¹ Menurut M. Alisuf Sabri, tanggapan merupakan bayangan atau kesan kenangan dari apa yang pernah kita amati atau kenali.² Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan, bahwa tanggapan merupakan kesan atau kenangan mengenai suatu hal yang pernah kita lihat dan rasakan, yang masih teringat di dalam pikiran kita. Untuk mengetahui

¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 898.

² M. Alisuf Sabri, *Pengantar Psikologi Umum dan Perkembangan*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1993), hlm. 60.

sebuah tanggapan seseorang, diperlukan suatu pernyataan berupa kritik, komentar, dan lain-lain dari orang tersebut.

2. Klien

Klien adalah orang yang menjadi sasaran pelayanan yang datang dan direkrut suatu badan sosial.³ Dalam Kamus Nasional Kontemporer, klien diartikan sebagai pelanggan, atau orang yang menerima jasa dalam suatu perkara.⁴ Perkara di sini tidak selalu berkaitan dalam koridor hukum, termasuk juga dalam judul penelitian ini yang mengartikan klien sebagai orang yang mendapatkan pelayanan jasa dalam sebuah permasalahan sosial yang dialaminya.

3. Program Rehabilitasi Sosial

Program merupakan rancangan atas asas-asas dan usaha yang akan dilaksanakan⁵, sedangkan rehabilitasi sosial adalah suatu rangkaian pemulihan harga diri, kesadaran serta tanggung jawab sosial seorang PMKS terhadap masa depannya, baik dirinya, keluarga maupun masyarakat dan lingkungannya.⁶ Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa program rehabilitasi sosial adalah sebuah rancangan yang disusun sedemikian rupa berdasarkan asas-asas terkait usaha yang akan

³ Depsos RI, *Standard Minimal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Tuna Susila*, (Jakarta: Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Tuna Sosial, 2007), hlm. 16.

⁴ Redi Mulyadi, *Kamus Nasional Kontemporer*, (Solo: CV. ANEKA, 1994), hlm. 88.

⁵ Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Modern English Press, 1991), hlm. 1193.

⁶ Depsos RI, *Pedoman Sheltered Workshop Bagi Alumni Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan NAPZA*, (Jakarta: Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan NAPZA Departemen Sosial RI, 2008), hlm. 6.

dilaksanakan, dan usaha tersebut bertujuan untuk pemulihan harga diri, kesadaran serta tanggung jawab sosial seorang Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) terhadap masa depannya, baik dirinya, keluarga maupun masyarakat dan lingkungannya.

4. Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta

Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Dinas Sosial Provinsi DIY sebagai lembaga pelayanan masyarakat (*Public Service*) yang memberikan pelayanan konsultasi, rehabilitasi dan pelayanan sosial untuk membantu merubah sikap dan perilaku psikologis Wanita Rawan Sosial Psikologis (WRSP), keluarga, dan lingkungan, serta sebagai salah satu bentuk upaya dan tanggung jawab pemerintah DIY terhadap pengentasan masalah kesejahteraan sosial.⁷

B. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini fenomena kekerasan terhadap perempuan di Indonesia semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan adanya pemberitaan di berbagai media, baik media cetak maupun elektronik, yang mengisahkan kekerasan terhadap perempuan. Dari pemberitaan tersebut sebagian besar pelaku kekerasan terhadap perempuan adalah laki-laki, dan yang lebih mengesankan lagi laki-laki tersebut adalah orang terdekat korban, seperti suami, ayah, saudara korban, hingga tetangga.

⁷ Brosur Profil Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta, tahun 2014.

Pada tahun 2013, Komisi Nasional (Komnas) Anti-Kekerasan Terhadap Perempuan mencatat sedikitnya ada 279.760 ribu kasus kekerasan yang menimpa perempuan, angka ini naik sebesar 63.604 ribu kasus kekerasan terhadap perempuan dari tahun sebelumnya yang berjumlah 216.156 ribu kasus.⁸ Komnas Anti-Kekerasan Terhadap Perempuan mencatat, jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan mengalami peningkatan sekitar 36% pada tiap tahunnya. Dari 279.760 kasus yang terjadi, 95% diantaranya terjadi terhadap istri. Kekerasan tersebut dilakukan dengan berbagai versi, mulai dari kekerasan verbal, kekerasan fisik seperti pemukulan, hingga kekerasan seksual yang dialami istri atau seorang anak perempuan.

Beberapa wilayah di Indonesia memang mengalami peningkatan jumlah perempuan yang menjadi korban kekerasan, namun di D.I. Yogyakarta justru yang terjadi adalah sebaliknya. Dinas Sosial DIY mencatat, di tahun 2014 terhitung sebanyak 2870 perempuan yang mengalami kekerasan, jumlah ini turun dari tahun sebelumnya yang mencatat jumlah perempuan korban kekerasan sebanyak 3304 jiwa, dan di tahun 2012 jumlah berjumlah 3487 perempuan korban kekerasan.⁹ Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk wilayah D.I. Yogyakarta jumlah perempuan korban kekerasan mengalami penurunan.

⁸ Nur Alfiyah, "2013, Kekerasan terhadap Perempuan 280 Ribu Kasus", <http://www.tempo.co/read/news/2014/03/08/063560496/2013-Kekerasan-terhadap-Perempuan-280-Ribu-Kasus>, diunduh 19 Januari 2015.

⁹ Dinsos DIY, *Laporan Hasil Pemutakhiran Data PMKS dan PSKS Tahun 2012-2014*, laporan tidak diterbitkan, hlm. 71.

Selain kekerasan, kasus perdagangan manusia juga menjadi isu yang memprihatinkan terkait kekerasan terhadap perempuan. Menurut anggota Komisi VIII DPR RI, Saraswati Rahayu Djojohadikusumo, kasus perdagangan manusia atau *human trafficking*, pada akhir tahun 2014 ada sedikitnya 100.000 anak jadi korban perdagangan manusia. Dari jumlah ini belum termasuk jumlah wanita dengan usia di atas 18 tahun.¹⁰ D.I Yogyakarta sebagai salah satu provinsi istimewa di Indonesia, juga tak luput dari kasus perdagangan manusia. Pada tahun 2012, tercatat sebanyak 9 perempuan menjadi korban perdagangan, namun semakin menurun hingga di tahun 2014 perempuan yang menjadi korban perdagangan tercatat hanya 2 orang.¹¹

Selain kasus kekerasan dan perdagangan manusia yang banyak dialami kaum perempuan, mereka juga rentan untuk dijadikan sebagai objek seksual kaum laki-laki. Direktur Rehabilitasi Tuna Sosial Kementerian Sosial, Sonny W Manalu mengatakan, saat ini terdapat 40.000 lebih Pekerja Seks Komersial (PSK) yang menghuni lokalisasi di seluruh Indonesia, hingga pertengahan tahun 2013 yang lalu, dan dari jumlah 40.000 PSK tersebut, 7.500 diantaranya tersebar di tempat lokalisasi daerah Jawa Timur¹², sedangkan untuk wilayah D.I. Yogyakarta jumlah tuna susila di tahun 2014 sebanyak

¹⁰ Ahmad Romadoni, "100 Ribu Anak Indonesia Korban Perdagangan Manusia Setiap Tahun", <http://m.liputan6.com/news/read/2142451/100-ribu-anak-indonesia-korban-perdagangan-manusia-setiap-tahun>, diunduh 11 Februari 2015.

¹¹ Dinsos DIY, *Laporan Hasil Pemutakhiran...*, hlm. 71.

¹² Ika Ningtyas, "40 Juta PSK Menghuni Lokalisasi di Seluruh Indonesia", <http://www.tempo.co/read/news/2013/04/16/058473745/40-Juta-PSK-Menghuni-Lokalisasi-di-Seluruh-Indonesia>, diunduh 11 Februari 2015.

139 orang, yang semakin menurun dari tahun 2013 sebanyak 151 orang, dan di tahun 2012 sebanyak 160 orang.¹³

Dari sekian banyak peristiwa yang menimpa kaum perempuan baik itu dewasa maupun anak-anak, tentunya mereka mengalami banyak kerugian, baik dari segi mental maupun fisik. Kaum perempuan yang mengalami kekerasan fisik akan mengalami trauma fisik yang dapat menyebabkan penyakit fisik, kecacatan hingga kematian, sedangkan kekerasan mental akan mengakibatkan depresi, gangguan panik, gangguan perkembangan mental, gangguan perilaku dan emosi, perilaku agresif, *phobia*, insomnia, psikosomatis, hingga PTSD (*Post Traumatic Stress Disorder* atau penyakit stres pasca traumatik).¹⁴

Meningkatnya jumlah kasus kekerasan terhadap perempuan, semakin mendesak pemerintah untuk turun tangan mengatasi permasalahan tersebut. Maka dari itu ditetapkanlah Undang-Undang No. 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga pada tanggal 22 September 2004, yang disahkan oleh Presiden Republik Indonesia Megawati Soekarno Putri.¹⁵ Undang-Undang (UU) No. 23 Tahun 2004 ini sebagai landasan hukum formal yang berbicara larangan kekerasan dalam rumah tangga yang mencakup kekerasan fisik, psikis, seksual, dan penelantaran rumah tangga. Tujuan ditetapkannya UU ini adalah untuk mencegah segala bentuk

¹³ Dinsos DIY, *Laporan Hasil Pemutakhiran...*, hlm. 71.

¹⁴ Suryo Dharmono, "Dampak Psikologis Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak dalam Rumah Tangga", www.staff.ui.ac.id, diunduh pada 13 Maret 2015.

¹⁵ Institut Perempuan, "UU RI No. 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga", www.institutperempuan.or.id/?p=39, diunduh pada 10 Juni 2015.

kekerasan dalam rumah tangga, melindungi korban kekerasan dalam rumah tangga, menindak pelaku kekerasan dalam rumah tangga, dan memelihara keutuhan rumah tangga yang harmonis dan sejahtera.¹⁶

Sesuai dengan pasal 10 dalam UU tersebut, menjelaskan bahwa korban kekerasan dalam rumah tangga merupakan tanggung jawab dan berhak mendapatkan perlindungan, antara lain dari pihak keluarga, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, advokat, lembaga sosial, atau pihak-pihak terkait lainnya. Selain itu, korban kekerasan juga berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, penanganan secara khusus berkaitan dengan kerahasiaan korban, pendampingan oleh pekerja sosial, dan pelayanan bimbingan rohani.¹⁷

Merujuk pada landasan hukum tersebut, maka pada hakekatnya perempuan korban tindak kekerasan merupakan tanggung jawab pemerintah melalui instansi-instansi yang berwenang seperti yang telah disebutkan diatas, yang salah satunya adalah lembaga sosial, baik lembaga sosial pemerintah maupun lembaga sosial *independent*. Lembaga sosial yang khusus menangani permasalahan perempuan salah satunya adalah Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta, dimana tujuan didirikannya panti ini adalah untuk memberikan pelayanan dan rehabilitasi sosial terhadap wanita rawan sosial psikologis (WRSP). Ciri dari WRSP itu sendiri adalah wanita korban Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT), korban *broken home* dan

¹⁶ Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga, pasal 4.

¹⁷ Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga, pasal 10.

ditelantarkan orangtua, korban perdagangan manusia, perempuan mantan Pekerja Seks Komersial (PSK), perempuan putus sekolah, korban eksploitasi ekonomi, pekerja migran bermasalah, dan korban kehamilan yang tidak dikehendaki.¹⁸ Di dalam panti ini perempuan yang sudah menjadi klien akan mendapatkan rehabilitasi sosial, dimana mereka dirawat, dilayani dan dibina untuk membantu mereka keluar dari permasalahan yang mereka alami. Bentuk rehabilitasi sosial yang dilakukan oleh PSKW berupa bimbingan fisik, bimbingan mental sosial, dan bimbingan ketrampilan.¹⁹

Dalam perjalanannya, program rehabilitasi yang dilakukan oleh PSKW ini menuai berbagai pendapat dan komentar baik itu positif maupun negatif. Ketika penulis melakukan wawancara pra penelitian terhadap seorang pekerja sosial di panti ini, beliau mengatakan:

“Saya ini bingung dik, ini sebuah panti rehabilitasi sosial tapi kok dalam prakteknya kayak BLK (Balai Latihan Kerja). Banyak sekali kegiatan anak-anak itu hanya belajar, belajar dan belajar ketrampilan. Pokoknya yang diutamakan ketrampilan. Sedikit sekali porsi untuk kegiatan yang dapat membantu psikisnya”.²⁰

Berdasarkan pendapat tersebut, penulis berasumsi bahwa ada ketidakpuasan terhadap PSKW sebagai panti sosial dalam melakukan rehabilitasi sosial terhadap kliennya, dimana jam bimbingan ketrampilan lebih dominan. Jika dilihat secara umum, PSKW memang terlihat seperti BLK (Balai Latihan Kerja), karena cenderung membimbing dan mengajarkan

¹⁸ Brosur Profil Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta, tahun 2014.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Wawancara pra penelitian dengan Sri Hartinnovmi, Pekerja Sosial PSKW Yogyakarta, di Ruang Wawancara PSKW Yogyakarta, 2 Mei 2014.

kliennya tentang ketrampilan menjahit, membuat, salon, dan tata boga. Meskipun dalam proses rehabilitasi yang dijalankan, PSKW juga memberikan bimbingan mental sosial dan fisik.

Selain segi negatif, terdapat juga sisi positif dari program rehabilitasi sosial seperti ini. Adanya bimbingan ketrampilan secara bertahap dan berkelanjutan akan membekali klien untuk dapat bertahan hidup di masa mendatang. Klien dapat memilih dan menyesuaikan program bimbingan ketrampilan kerja yang ada, sesuai bakat minatnya untuk menggali potensi yang ada di dalam dirinya, dan nantinya akan semakin mengembangkan *skill* yang mereka miliki. Terlebih lagi program rehabilitasi sosial di PSKW tidak hanya terpaku pada bimbingan ketrampilan, namun terdapat juga bimbingan fisik dan mental sosial. Bimbingan fisik akan menuntun klien dalam perbaikan kondisi fisik atau jasmani yang sehat dan bugar berbagai kegiatan seperti senam, olahraga rekreatif, penyuluhan kesehatan, hingga cek kesehatan secara rutin. Bimbingan mental sosial akan mengarahkan klien pada kondisi psikis dan sosial yang lebih baik, dengan melakukan kegiatan konseling, pendalaman agama, bimbingan kesehatan mental, dinamika kelompok, dan lain-lain yang bertujuan mempersiapkan klien untuk menghadapi lingkungan sosialnya ketika mereka kembali di tengah masyarakat.

Selain itu, setelah klien selesai menjalani rehabilitasi sosial dan dianggap telah lulus, PSKW akan memberikan bantuan stimulan bagi klien yang memang layak untuk mendapatkannya. Klien yang telah lulus dan memenuhi

syarat untuk mendapatkan bantuan, diberikan bantuan sesuai dengan ketrampilan yang mereka miliki. Misalnya, klien yang mengambil ketrampilan jahit, ketika telah menyelesaikan masa rehabilitasi di PSKW dan dinyatakan lulus, maka nantinya klien tersebut akan mendapatkan bantuan berupa mesin jahit dan peralatan jahit lainnya. Hal ini guna mendukung program PSKW pasca rehabilitasi agar alumni dapat menciptakan lapangan pekerjaannya sendiri dengan menggunakan bantuan stimulan yang diberikan. Pemberian bantuan ini juga akan meningkatkan jiwa kemandirian alumni, agar tidak bergantung dengan pekerjaan yang diberikan orang lain, dengan mengembangkan ketrampilan yang dimiliki dan didapatkan selama menjalani proses rehabilitasi sosial di PSKW.

Maka dari itu, melihat tanggapan negatif dari salah satu pekerja sosial mengenai program rehabilitasi sosial di PSKW, dan juga sisi positif dari program rehabilitasi sosial tersebut, penulis ingin meneliti bagaimana tanggapan klien terhadap program rehabilitasi sosial di PSKW tersebut, karena menurut penulis tentunya klien memiliki sudut pandangnya sendiri dalam menanggapi program rehabilitasi sosial yang dilakukan PSKW terhadapnya, terkait dengan manfaat program bagi kebutuhan hidupnya dan dalam rangka menyelesaikan permasalahan sosial yang dialaminya.

Alasan lain penulis memilih judul ini adalah melihat celah dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya mengenai program rehabilitasi sosial, dimana dari penelitian-penelitian tersebut belum ada yang mengkaji tanggapan klien sebagai sasaran dari program rehabilitasi sosial itu sendiri.

Terlebih lagi penelitian ini bertempat di sebuah panti rehabilitasi sosial yakni PSKW Yogyakarta, walaupun beberapa penelitian banyak mengambil *setting* tempat di panti ini, namun yang menjadikan penelitian ini berbeda dan unik untuk diteliti adalah mengenai tanggapan terhadap program rehabilitasi sosial dengan judul “Tanggapan Klien Terhadap Program Rehabilitasi Sosial di PSKW Yogyakarta”.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tanggapan kepuasan dan ketidakpuasan klien terhadap program rehabilitasi sosial di PSKW?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan klien tersebut?

D. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tanggapan kepuasan dan ketidakpuasan klien terhadap program rehabilitasi sosial di PSKW.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan klien terhadap program tersebut.

E. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan, pertimbangan, serta evaluasi bagi lembaga Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta dalam kebijakannya terutama yang berkaitan dengan program rehabilitasi sosial yang dijalankan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan secara khusus pada bidang penelitian kesejahteraan sosial, terutama pada mata kuliah sistem pelayanan sosial, dimana kepuasan klien terhadap program rehabilitasi sosial dalam panti yang merupakan salah satu jenis sistem pelayanan sosial, ditinjau dari aspek pemenuhan kebutuhan pokok klien, bukan keinginan klien.
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan untuk memperoleh informasi mengenai program rehabilitasi sosial yang dijalankan PSKW dan tanggapan klien terhadap program tersebut, serta faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan klien.

F. Kajian Pustaka

Dalam kajian pustaka ini penulis telah memperoleh beberapa *literature* yang sangat mendukung jalannya penelitian awal sebagai perbandingan dan mencari beberapa ide pokok yang belum dikaji oleh para peneliti sebelumnya.

Kajian pustaka terkait judul penelitian yang penulis angkat meliputi, pertama, skripsi yang ditulis oleh Yuliati Hasanah, Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam

Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2014 yang berjudul “Bimbingan Ketrampilan Kerja dalam Proses Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan NAPZA di Panti Sosial Pamardi Putra Yogyakarta”. Penelitian ini berfokus pada rehabilitasi vokasional, yaitu proses dan dinamika bimbingan ketrampilan kerja dalam proses rehabilitasi korban penyalahgunaan NAPZA di Panti Sosial Pamardi Putra Yogyakarta, dengan menitikberatkan pada pelaksanaan bimbingan ketrampilan kerja bengkel mobil dan motor pada tahun 2013. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program bimbingan ketrampilan kerja yang termasuk pada salah satu program rehabilitasi sosial di Panti Sosial Pamardi Putra, mempunyai pengaruh dalam mengembangkan sisa kemampuan yang dimiliki korban penyalahgunaan NAPZA dalam hal kemampuan, pengetahuan dan perubahan sikap. Melalui program rehabilitasi bimbingan ketrampilan kerja, mampu membantu klien dalam mengatasi permasalahan penyalahgunaan NAPZA.²¹

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Ari Yoga Pamungkas, mahasiswa Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, tahun 2014 yang berjudul, “Rehabilitasi Sosial Terhadap Klien Reguler Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta”. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana rehabilitasi sosial yang diberikan terhadap klien dalam hal ini korban kekerasan ataupun mantan tuna susila di PSKW. Selain itu, fokus

²¹ Yuliati Hasanah, *Bimbingan Ketrampilan Kerja dalam Proses Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan NAPZA di Panti Sosial Pamardi Putra Yogyakarta*, skripsi tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014).

penelitian ini juga untuk mengetahui hasil yang dicapai dalam upaya rehabilitasi yang dilakukan dan dalam memberikan berbagai ketrampilan, termasuk juga apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam upaya rehabilitasi dan pemberian ketrampilan yang menunjang keberhasilan tersebut.²² Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rehabilitasi sosial terhadap klien reguler di PSKW berjalan dengan baik dan bermanfaat positif bagi wanita korban kekerasan maupun tuna susila baik secara sosial, ekonomi, pendidikan, dan psikologis menjadi lebih baik lagi.

Ketiga, yakni sebuah jurnal penelitian yang ditulis oleh Habibullah dan Agus Marzuki, meneliti mengenai rehabilitasi sosial dengan judul “Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas: Studi Kasus Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat, Cibabat, Cimahi, Jawa Barat”. Dalam penelitian ini Habibullah dan Agus Marzuki menyimpulkan bahwa pelayanan rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas yang diselenggarakan oleh panti sosial mempunyai kelebihan dan kekurangan. Salah satu kekurangannya adalah keterbatasan daya tampung panti dibandingkan dengan jumlah penyandang disabilitas yang ada. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa input pelayanan rehabilitasi sosial berupa klien, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, budaya, teori atau metode, dan umpan balik relatif sudah terpenuhi. Konversi operasi didukung komponen struktural dan proses fungsional terlaksana tetapi belum optimal. Output pelayanan rehabilitasi

²² Ari Yoga Pamungkas, *Rehabilitasi Sosial Terhadap Klien Reguler Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta*, skripsi tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014).

sosial, beberapa klien sudah mandiri, baik bekerja dengan membuka usaha sendiri maupun bekerja di perusahaan.²³

Berdasarkan dari ketiga penelitian di atas, yang membedakan dengan penelitian yang penulis lakukan adalah:

1. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Yuliati Hasanah terletak pada objek, tempat dan waktu penelitian. Jika penelitian Yuliati Hasanah berfokus pada proses dan dinamika bimbingan ketrampilan kerja, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa bimbingan ketrampilan kerja bengkel mobil dan motor di Panti Sosial Pamardi Putra (PSPP) Yogyakarta mempunyai pengaruh positif bagi klien, sedangkan penelitian penulis berfokus pada tanggapan kepuasan dan ketidakpuasan klien terhadap program rehabilitasi sosial di PSKW. Tempat penelitian yang dilakukan Yuliati Hasanah bertempat di PSPP Yogyakarta pada tahun 2014, berbeda dengan tempat penelitian penulis yang bertempat di PSKW Yogyakarta pada tahun 2015.
2. Jika dibandingkan dengan penelitian Ari Yoga Pamungkas, penelitian ini berbeda dalam hal subjek, objek, dan waktu penelitian. Penelitian Ari Yoga Pamungkas berfokus pada apa rehabilitasi sosial yang diberikan PSKW kepada klien korban tindak kekerasan dan mantan tuna susila beserta hasil dari upaya rehabilitasi tersebut, dengan bersubjek pada

²³ Habibullah dan Agus Marzuki, *Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas: Studi Kasus Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat, Cibabat, Cimahi, Jawa Barat*, (Yogyakarta: B2P3KS Press, 2014).

pemangku kebijakan rehabilitasi sosial, sedangkan dalam penelitian penulis objek adalah tanggapan klien, sedangkan subjeknya adalah klien dan pekerja sosial, juga Kepala Seksi PRS dan Kepala Subag TU. Penelitian Ari Yoga Pamungkas dilakukan di tahun 2014, sedangkan penelitian penulis ini dilakukan pada tahun 2015.

3. Perbedaan dengan jurnal penelitian Habibullah dan Agus Marzuki terdapat pada subjek, objek, tempat, dan waktu penelitian. Jurnal penelitian Habibullah dan Agus Marzuki bersubjek pemangku kebijakan yang bertempat di Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat Cimahi, dengan objek penelitian seperti apa rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas, sedangkan dalam penelitian penulis ini objek penelitian adalah tanggapan klien terhadap program rehabilitasi sosial di PSKW, dengan subjek klien, pekerja sosial, Kepala Seksi PRS, dan Kepala Subag TU.

Perbedaan dan perbandingan inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian sejenis dengan mengambil judul “Tanggapan Klien Terhadap Program Rehabilitasi Sosial di PSKW”, karena belum ada penelitian yang membahas hal tersebut.

G. Kerangka Teoritik

1. Tinjauan Tanggapan

a. Pengertian Tanggapan

Menurut Sanapiah Faisal dan Andi Mappiare, tanggapan dapat diartikan sebagai kesan-kesan imajinatif bagi individu sebagai akibat pengamatan, dimana objek-objek yang telah diamati tidak lagi dalam

ruang dan waktu pengamatan.²⁴ Menurut Abu Ahmadi, tanggapan adalah sebuah proses pengamatan yang sudah berhenti, dan hanya tinggal kesan-kesannya saja.²⁵ Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan merupakan gambaran ingatan dan pengamatan, ketika objek yang telah diamati tidak lagi berada dalam ruang dan waktu pengamatan. Misalnya, kesan pemandangan alam yang baru kita lihat, kesan indahny alunan musik yang beberapa waktu lalu terdengar, dan lain-lain. Dengan demikian, objek tanggapan tidak dapat dilihat, didengar, dicecap, maupun dibau.

b. Jenis-jenis Tanggapan

Menurut Sanapiah Faisal dan Andi Mappiare, terdapat berbagai jenis tanggapan, yakni sebagai berikut:²⁶

- 1) Berdasarkan alat indra yang dominan berfungsi; ada tanggapan visual, auditif, pencecapan, pembauan, perabaan, dan sebagainya; dapat juga terjadi tanggapan campuran antara beberapa hasil alat indra.
- 2) Berdasarkan proses terjadinya, ada tanggapan ingatan dan ada tanggapan fantasi.

²⁴ Sanapiah Faisal dan Andi Mappiare, *Dimensi-Dimensi Psikologi*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1993), hlm. 94.

²⁵ Abu Ahmadi, *Psikologi Umum: Edisi Revisi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009), hlm. 68.

²⁶ Sanapiah Faisal dan Andi Mappiare, *Dimensi-Dimensi Psikologi...*, hlm. 95.

- 3) Berdasarkan keterkaitan objeknya; ada tanggapan benda dan ada tanggapan kata, serta tanggapan partikel gas.

c. Perbedaan Tanggapan dan Pengamatan

Seringkali kita berpendapat bahwa tanggapan dan pengamatan adalah dua hal yang hampir sama, namun pada dasarnya tanggapan dan pengamatan adalah dua hal yang berbeda, perbedaan antara keduanya adalah:²⁷

- 1) Pengamatan terkait pada tempat dan waktu, sedang pada tanggapan tidak terikat pada waktu dan tempat.
- 2) Objek pengamatan sempurna dan mendetail, sedangkan objek tanggapan tidak mendetail dan kabur.
- 3) Pengamatan memerlukan perangsang, sedang pada tanggapan tidak perlu ada perangsang.
- 4) Pengamatan bersifat sensoris, sedangkan tanggapan bersifat *imaginer*.

d. Fungsi Tanggapan

Pada fungsinya, tanggapan dibedakan menjadi dua, yakni fungsi primer dan fungsi sekunder. Apabila tanggapan-tanggapan yang kita sadari itu langsung berpengaruh pada kehidupan kejiwaan seperti

²⁷ Dwi Prasetya Danarjati, dkk., *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 17.

berpikir, perasaan dan pengenalan, maka fungsi tanggapan tersebut adalah fungsi primer. Jika tanggapan-tanggapan yang sudah tidak disadari dan ada dalam bawah sadar, dan itu masih berpengaruh terhadap kehidupan kejiwaan kita, maka fungsi tanggapan tersebut sebagai fungsi sekunder.²⁸ Fungsi tanggapan sekunder ini akan memberikan pengaruh pada kepribadian seseorang, bilamana menyangkut pengalaman-pengalaman masa lampau seseorang tersebut.

Sebuah kenangan atau pengalaman yang sama, tidak selalu mendapatkan tanggapan yang sama dari dua orang yang berbeda, walaupun dalam sebuah peristiwa yang sama. Misalnya, ada dua orang remaja yang sedang mengamati sebuah peristiwa tawuran di dekat sekolah mereka. Setelah tawuran selesai, dua orang remaja tersebut pulang ke rumah masing-masing, dan mereka menceritakan peristiwa tawuran tersebut kepada ibunya. Remaja A bercerita kepada ibunya jika di sekolahnya tadi terjadi peristiwa tawuran yang mengerikan, brutal, penuh kekerasan, dan tidak patut di contoh. Remaja B bercerita kepada ibunya mengenai hal yang sama, tetapi ia mengatakan jika tawuran seperti itu merupakan sebuah peristiwa yang seru, menegangkan, penuh tantangan, dan mungkin saja suatu saat ia melakukan tawuran tersebut, karena ia melihat peristiwa tawuran yang mungkin menurutnya adalah sebuah pencarian jati diri seorang laki-laki.

²⁸ Abu Ahmadi, *Psikologi Umum: Edisi...*, hlm. 68-69.

Inilah bukti bahwa tanggapan seseorang dengan seseorang lainnya tidak akan selalu sama, tergantung orang tersebut melihat dari sudut pandang yang mana. Hal ini dikarenakan beberapa faktor yang menyebabkan perbedaan setiap orang dalam menanggapi suatu fenomena, faktor-faktor yang mempengaruhi perbedaan tanggapan tersebut adalah:²⁹

- 1) Faktor internal, meliputi: pengalaman, perbedaan, persepsi, dan harapan
- 2) Faktor eksternal, meliputi: situasi yang mempengaruhi, keuntungan dan manfaat, adanya *offerlapping of interest*.

2. Tinjauan Kebutuhan

a. Pengertian Kebutuhan

Kepuasan secara bahasa adalah perihal (yang bersifat puas); kesenangan; kelegaan.³⁰ Menurut Richard F. Gerson, kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.³¹ Seorang pelanggan merasa puas jika kebutuhannya, secara nyata atau hanya anggapan, terpenuhi atau melebihi harapannya.³² Sebaliknya, jika kebutuhan pelanggan tidak terpenuhi atau tidak sesuai dengan harapannya, maka pelanggan tersebut akan kecewa atau tidak puas. Sebagaimana penjelasan tersebut, maka dapat

²⁹ Toto Tasmara, *Komunikasi Dakwah*, (Jakarta: C.V Gaya Media Pratama, 1987), hlm. 10.

³⁰ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa...*, hlm. 705.

³¹ Richard F. Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, terj. Hesti Widyaningrum (Jakarta: Penerbit PPM, 2002), hlm. 3.

³² *Ibid.*

disimpulkan bahwa secara sederhana indikator kepuasan adalah terpenuhinya harapan-harapan pelanggan.

Merujuk pada indikator kepuasan diatas, dapat diketahui bahwa seseorang atau pelanggan merasa puas ketika harapannya telah terpenuhi atau bahkan terlampaui. Harapan seringkali dimaknai sebagai keinginan atau kebutuhan. Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, keinginan adalah apa-apa yang diinginkan, hasrat, harapan, kehendak, sedangkan kebutuhan adalah sesuatu yang diperlukan.³³

b. Teori Kebutuhan

Setiap manusia yang hidup pasti akan berusaha dengan berbagai cara untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, seperti kebutuhan dasar pangan (makan), sandang (pakaian), dan papan (tempat tinggal). Sebagaimana yang dijelaskan oleh Abraham Maslow, yang mengatakan bahwa untuk melihat tingkah laku manusia, dapat ditelaah melalui kecenderungannya dalam memenuhi kebutuhan hidup, sehingga bermakna dan terpuaskan.³⁴ Ketika kebutuhan manusia terpenuhi, maka ia akan merasa puas. Hanya saja manusia memiliki sifat dasar yang tidak akan pernah sepenuhnya merasa puas, karena kepuasan bagi manusia hanya bersifat sementara, dimana jika suatu kebutuhan telah

³³ Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia...*, hlm. 244 dan 568.

³⁴ Hasyim Muhammad, *Dialog antara Tasawuf dan Psikologi: Telaah atas Pemikiran Psikologi Humanistik Abraham Maslow*, (Yogyakarta: Walisongo Press dan Pustaka Pelajar, 2002), hlm. 70.

terpenuhi, maka akan muncul kebutuhan lain yang menuntut untuk dipenuhi, demikian seterusnya.³⁵

Menurut Abraham Maslow, setidaknya ada lima tingkat kebutuhan pokok, dimulai dari tingkat yang paling dasar dimana pemenuhan kebutuhannya tidak dapat ditunda-tunda (kebutuhan dasar: makan minum udara), hingga tingkat paling atas dimana jika manusia mampu memenuhinya akan semakin mencapai derajat lebih tinggi dengan kemandirian, kematangan dan kesehatan jiwa.³⁶ Kebutuhan dasar manusia tersusun secara hierarki dalam lima strata yang bersifat relatif (dari tingkat yang paling rendah atau dasar hingga tingkat yang paling tinggi, yaitu:³⁷

- 1) Kebutuhan fisiologis: adalah kebutuhan yang berkaitan langsung dengan keberlangsungan hidup manusia, sehingga pemuasannya tidak dapat ditunda, seperti makan, minum, bernafas, tidur, dan lain-lain.
- 2) Kebutuhan akan rasa aman: seperti keamanan, ketergantungan, perlindungan, bebas dari rasa takut, cemas.
- 3) Kebutuhan akan rasa cinta dan memiliki: adalah sebuah dorongan dimana seseorang berkeinginan untuk menjalin hubungan dengan individu lain, dimana hubungan tersebut untuk mendapatkan

³⁵ Hasyim Muhammad, *Dialog antara Tasawuf...*, hlm. 70.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 71.

³⁷ *Ibid.*

perasaan cinta dan memiliki, seperti mendapatkan rasa cinta dari keluarga, teman, pasangan, atau lingkungannya.

4) Kebutuhan akan harga diri: sejatinya manusia ingin dirinya dihargai, mendapatkan pengakuan, perhatian, memiliki status yang tinggi, nama baik, ketenaran, kemuliaan, kepercayaan diri, prestasi, dan lainnya.

5) Kebutuhan akan aktualisasi diri: adalah kebutuhan untuk menjadi dirinya sendiri tanpa pengaruh apapun, dimana manusia pada dasarnya memiliki nilai intrinsik berupa kebaikan untuk mengembangkan dirinya, seperti sifat kebenaran, keindahan, kesempurnaan, keadilan, ketertiban, dan lain-lain.

Seseorang akan merasa puas jika kebutuhan paling dasarnya telah terpenuhi, dimana kepuasan tersebut bersifat sementara hingga kemudian akan menuntut kepuasan lainnya dengan tingkat kebutuhan yang lebih tinggi, walaupun tidak setiap orang memenuhi kebutuhan hidupnya sesuai dengan urutan lima tingkat pemenuhan kebutuhan menurut A. Maslow di atas, yang dimulai dari tingkat kebutuhan yang paling rendah menuju ke tingkat yang lebih tinggi. Hal ini dikarenakan tingkat kepuasan setiap manusia yang berbeda-beda, dimana perbedaan tingkat kepuasan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:³⁸

³⁸ Abraham Maslow, *Motivasi dan Kepribadian*, terj. Nurul Imam, (Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo, 1993), hlm. 63.

1) Faktor Internal

a) Sifat-sifat kebutuhan yang tidak disadari

Seringkali manusia tidak menyadari apa yang sesungguhnya dibutuhkan dan apa yang hanya keinginan. Hal ini terkait dengan kepuasan terhadap kebutuhan pokok manusia, jika seseorang tidak mengetahui apa kebutuhan pokoknya, maka ia cenderung tidak akan berusaha untuk memenuhinya, hingga merasakan kepuasan, yang ada hanya memenuhi keinginan semata.

b) Peran kebutuhan yang dipenuhi

Kepuasan seseorang dipengaruhi oleh peran kebutuhan yang telah ia penuhi, sejauh mana kebutuhan yang telah terpenuhi tersebut berperan bagi kehidupan seseorang. Kepuasan setiap orang berbeda-beda, dikarenakan peran kebutuhan yang dipenuhi setiap orang juga berbeda-beda, tergantung pada kebermanfaatan kebutuhan tersebut bagi dirinya.

2) Faktor Eksternal

a) Tingkat ekonomi

Kepuasan terhadap pemenuhan kebutuhan pokok pada seseorang yang memiliki jumlah penghasilan yang besar, tentu berbeda dengan kepuasan pada seseorang yang memiliki tingkat penghasilan rendah. Hal ini dikarenakan seseorang yang memiliki tingkat ekonomi yang tinggi dapat dengan mudah

memenuhi kebutuhan dasarnya (makan, minum, rumah), dan kemudian berlanjut untuk memenuhi kebutuhan lain yang memiliki tingkat lebih tinggi. Pada seseorang yang memiliki tingkat ekonomi yang rendah, dapat merasa puas sepanjang hidupnya asal mendapat makanan secukupnya. Kepuasannya hanya terbatas pada kebutuhan dasar seperti makan, tidak berlanjut pada tingkat kebutuhan yang lebih tinggi karena keterbatasan ekonomi.

b) Standar sosial

Seseorang yang memiliki standar sosial yang tinggi, dalam hal ini bisa dikatakan seseorang yang memiliki kedudukan sosial yang tinggi, mempunyai tingkat kepuasan terhadap pemenuhan kebutuhan yang mudah dipenuhi.

Hal ini dikarenakan kedudukannya yang mempunyai pengaruh kuat bagi lingkungan sosial sekitarnya, karena pengaruhnya yang kuat, orang ini banyak dihargai, dicintai, hidup dalam damai, membela kebenaran, yang merupakan bentuk pemuasan terhadap kebutuhan aktualisasi diri. Dapat disimpulkan bahwa kemungkinan besar seseorang dengan standar sosial yang tinggi dan telah mencapai pemenuhan kebutuhan aktualisasi diri, sudah terlebih dahulu memenuhi kebutuhan-kebutuhan pokok yang lebih rendah tingkatannya.

c) Sosial kebudayaan dan persamaan kebutuhan

Kepuasan yang disadari seseorang pada umumnya berbeda-beda tergantung nilai kebudayaan yang dianutnya. Sebagai contoh, dalam budaya Jawa dikenal falsafah “nrimo ing pandum”, yang dalam bahasa Indonesia diartikan “menerima apa adanya sesuai yang diberikan atau dibagi oleh Allah”. Menurut penulis, falsafah ini dapat diartikan bahwa masyarakat Jawa menganut nilai mudah terpuaskan, dimana kepuasan akan tercapai sesuai dengan apa yang diberikan dirizqikan oleh Allah kepadanya. Jika di suatu hari dapat makan secukupnya, maka ia akan merasa puas, walaupun mungkin kebutuhan pokok yang memiliki tingkat lebih tinggi lainnya belum terpenuhi.

Namun, ahli antropologi menemui kenyataan bahwa orang yang berlatar belakang kebudayaan dan masyarakat berbeda, jauh lebih banyak persamaannya, terkait dengan kepuasan terhadap pemenuhan kebutuhan pokok hidupnya. Kalaupun ada perbedaan hanya bersifat dangkal dan tidak mendasar untuk dipenuhi, bukan merupakan kebutuhan pokok, seperti gaya rambut, model pakaian, selera makan, dan sebagainya.

3. Tinjauan Klien

a. Pengertian Klien

Klien merupakan pelanggan atau orang yang menerima jasa dalam suatu perkara. Misalnya pada ranah kesehatan, kita mengenal istilah

pasien. Pasien adalah orang sakit yang dirawat oleh dokter.³⁹ Dengan kata lain, pasien adalah orang yang mendapatkan atau memakai jasa kesehatan dokter, seperti di PUSKESMAS, rumah sakit, ataupun instansi kesehatan lainnya. Demikian pula dalam koridor hukum, yang menggunakan istilah klien untuk menyebut orang, badan hukum, lembaga lain, yang menerima jasa hukum dari advokat.⁴⁰ Dari beberapa istilah mengenai klien tersebut, baik pasien, maupun klien dalam bidang hukum, mempunyai definisi yang hampir serupa. Hanya saja perbedaannya tergantung pada penggunaannya dalam berbagai bidang terkait.

Dalam dunia pekerjaan sosial, istilah yang paling sering digunakan untuk menyebut orang yang memakai jasa adalah klien. Klien merupakan seseorang yang menerima pelayanan berdasarkan kontrak dengan badan sosial atau pekerja sosial.⁴¹ Pelayanan di sini disesuaikan dengan permasalahan yang dialami, kebutuhan klien, kemampuan pekerja sosial pendamping, dan sumber-sumber pelayanan yang ada.

b. Jenis-jenis Klien

Menurut Dwi Heru Sukoco, klien dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain:

³⁹ Pius A. Partanto dan M. Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Akola, 1994), hlm. 573

⁴⁰ Undang-Undang RI Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat, Pasal 1 ayat (3)

⁴¹ Dwi Heru Sukoco, *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya*, (Bandung: KOPMA STKS, 1991), hlm. 136.

1. Klien datang secara sukarela untuk mendapatkan bantuan.
2. Klien tidak mau datang secara sukarela.
3. Pekerja sosial berusaha untuk mencari klien.⁴²

Berdasarkan uraian jenis klien menurut Dwi Heru Sukoco di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa dalam dunia pekerjaan sosial terdapat 3 jenis klien. Jenis klien pertama yakni klien yang datang secara sukarela kepada pekerja sosial atau datang ke panti. Klien jenis ini sadar akan masalah yang sedang dialaminya, dan secara sadar pula meminta bantuan pekerja sosial atau panti untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang dialaminya tersebut.

Jenis klien kedua adalah kebalikan dari jenis klien pertama. Klien jenis ini mungkin menyadari bahwa ia memiliki permasalahan, tetapi karena beberapa faktor, klien enggan untuk menemui pekerja sosial atau datang ke panti sehingga memerlukan usaha ekstra atau bahkan dipaksa untuk membujuk klien agar mau dibantu. Jenis klien terakhir adalah klien yang merupakan hasil pencarian pekerja sosial. Klien jenis ini dapat dicontohkan seperti gelandangan dan pengemis (gepeng). Sadar atau tidak, gepeng merupakan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), sehingga memerlukan bantuan untuk keluar dari permasalahannya tersebut. Gepeng yang hidupnya menggelandang di jalanan membutuhkan usaha pencarian dari pekerja sosial dalam mencari

⁴² Dwi Heru Sukoco, *Profesi Pekerjaan Sosial..*, hlm. 150.

keberadaan mereka untuk membantunya keluar dari kondisi tersebut. Maka dari itu, gepeng dapat disebut sebagai klien hasil pencarian pekerja sosial, karena pekerja sosial itu sendiri yang mencari klien.

H. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Menurut Robert Bogdan dan Steven J. Taylor, dalam bukunya yang berjudul *Introduction To Qualitative Research Methods : A Phenomenological Approach To The Social Sciences*, yang sudah diterjemahkan oleh Arie Furchan, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek) itu sendiri.⁴³ Metode deskriptif merupakan suatu metode penelitian dalam mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam.⁴⁴

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dimana tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisis dan mendiskripsikan dengan menyajikan data deskripsi hasil temuan-temuan yang sudah didapat dari informan. Penggunaan metode kualitatif ini untuk memberikan pemahaman secara mendalam mengenai tanggapan kepuasan dan ketidakpuasan klien terhadap program rehabilitasi

⁴³ Arief Furchan, *Pengantar Metoda Penelitian Kualitatif: Suatu Pendekatan Fenomenologis Terhadap Ilmu-Ilmu Sosial*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), hlm. 21-22.

⁴⁴ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), hlm. 68.

sosial di PSKW, termasuk juga apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan tersebut.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis pilih adalah Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta. Panti sosial yang berada di bawah naungan Dinas Sosial ini terletak di Dusun Cokrobedog, Kecamatan Godean, Kelurahan Sidoarum, Kabupaten Sleman, D.I Yogyakarta. Secara geografis, letak PSKW berada cukup jauh dari pusat Kota Yogyakarta, sekitar 15 km dari titik nol Kota Yogyakarta atau Alun-alun Kota. Penulis memilih PSKW dikarenakan panti ini adalah satu-satunya panti sosial di Yogyakarta yang secara khusus memberikan layanan rehabilitasi sosial atas permasalahan sosial yang dialami perempuan. Selain itu, alasan memilih lokasi PSKW karena merupakan lembaga dimana penulis menyelesaikan Praktek Pekerjaan Sosial (PPS) dan di panti ini penulis menjumpai beberapa kasus yang menarik untuk diteliti, seperti program rehabilitasi sosial yang dijalankan, keberagaman kasus-kasus yang dialami perempuan, SDM yang dimiliki, dan lainnya.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Burhan Bungin, subjek penelitian adalah orang yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian tersebut, sedangkan objek penelitian adalah apa yang menjadi sasaran penelitian.⁴⁵ Subjek dalam penelitian ini

⁴⁵ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi...*, .hlm. 76.

adalah klien yang sedang menjalani masa rehabilitasi sosial di PSKW, pekerja sosial, Kepala Seksi PRS, dan Kepala Subag TU, sedangkan objek dari penelitian ini adalah tanggapan klien terhadap program rehabilitasi sosial yang mereka dapatkan di PSKW, dengan fokus pada tanggapan memuaskan maupun tidak memuaskan. Selain itu objek penelitian ini juga berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan tersebut.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data berdasarkan sumbernya, yakni pengumpulan data menggunakan sumber primer dan pengumpulan data menggunakan sumber sekunder. Pengumpulan data menggunakan sumber primer adalah sumber data yang didapatkan langsung oleh pengumpul data, sedangkan pengumpulan data menggunakan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁴⁶ Penggunaan kedua teknik pengumpulan data ini bertujuan agar data yang penulis dapatkan lebih akurat dan memenuhi kebutuhan data yang penulis inginkan. Pengumpulan data secara primer dapat dilakukan dengan cara:

a. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai,

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 308.

dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.⁴⁷ Dalam penelitian ini, wawancara akan dilakukan dengan cara tanya jawab terhadap narasumber secara mendalam (*in-depth interiew*). Wawancara mendalam adalah wawancara yang dilakukan berkali-kali dan membutuhkan waktu yang lama bersama informan di lokasi penelitian.⁴⁸

Jenis wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara terstruktur, dimana sebagian besar jenis-jenis pertanyaannya telah ditentukan sebelumnya, termasuk urutan yang ditanya dan materi pertanyaannya.⁴⁹ Wawancara ini mengenai tanggapan kepuasan dan ketidakpuasan terhadap program rehabilitasi sosial yang dilakukan PSKW kepada klien, dan juga terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan tersebut.

Dalam penelitian kualitatif, untuk mendapatkan data yang berkualitas baik dan optimal sangat bergantung pada informan atau subjek yang tepat dan sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pemilihan informan *purposeful*. *Purposeful* adalah teknik pemilihan informan atau subjek berdasarkan kepada ciri-ciri yang dimiliki oleh subjek yang dipilih, karena ciri-ciri tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan

⁴⁷ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi...*, hlm. 108.

⁴⁸ *Ibid.*, hlm. 115.

⁴⁹ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit Teras, 2009), hlm. 89.

dilakukan.⁵⁰ Penulis telah menentukan kriteria informan yang akan diwawancarai, yaitu klien yang menjalani masa rehabilitasi sosial di PSKW selama empat bulan lebih, pekerja sosial di PSKW, Kepala Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial (PRS), Kepala Sub Bagian Tata Usaha, dimana informan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan sesuai kebutuhan dalam penelitian ini.

b. Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.⁵¹ Pada umumnya, metode observasi menggunakan panca indera mata sebagai alat utamanya, tetapi tidak menutup kemungkinan orang yang melakukan observasi juga mengaitkan apa yang dilihatnya dengan apa yang dihasilkan oleh panca indera lainnya, seperti telinga, mulut, hidung dan kulit.

Data yang ingin penulis dapatkan melalui teknik observasi ini adalah mengenai sikap non verbal klien yang ditunjukkan dalam kesehariannya menjalani masa rehabilitasi sosial di PSKW. Hal ini penulis lakukan untuk mendukung dan melengkapi data hasil wawancara, karena belum tentu data hasil wawancara merupakan data yang akurat. Jenis observasi yang penulis lakukan adalah observasi non partisipatif, dimana pengumpul data tidak secara langsung berada dalam aktivitas kehidupan objek pengamatan.

⁵⁰ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2010), hlm. 106

⁵¹ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi...*, hlm. 115.

Dalam pengumpulan data secara sekunder, penulis menggunakan teknik dokumentasi. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁵² Data yang ingin penulis dapatkan melalui teknik dokumentasi ini berasal dari data internal PSKW yang berupa buku, brosur, laporan, terkait gambaran umum PSKW, seperti sejarah, struktur organisasi, fungsi dan peran setiap karyawan, data mengenai *case record* klien, dan lain sebagainya.

5. Analisis Data

Menurut Sugiyono, analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁵³

Sementara itu, dalam tahapannya, Burhan Bungin menguraikan tahapan analisis data kualitatif sebagai berikut:⁵⁴

- a. Melakukan pengamatan terhadap fenomena sosial, melakukan identifikasi, revisi-revisi, dan pengecekan ulang terhadap data yang ada.
- b. Melakukan kategorisasi terhadap informasi yang diperoleh

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi ...*, hlm. 326.

⁵³ *Ibid.*, hlm. 333.

⁵⁴ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi...*, hlm. 144.

- c. Menelusuri dan menjelaskan kategorisasi
- d. Menjelaskan hubungan-hubungan kategorisasi
- e. Menarik kesimpulan-kesimpulan umum
- f. Membangun atau menjelaskan teori

Merujuk pada tahapan tersebut, maka tahapan yang penulis lakukan untuk menganalisis data pada penelitian ini meliputi:

- a. Melakukan pengamatan atau pengambilan data terhadap klien sebagai subjek sasaran.
- b. Setelah diperoleh data yang cukup, kemudian dilakukan pengkategorisasian atau pengelompokan mana tanggapan puas dan tidak puas, ataupun netral, juga faktor-faktor apa sajakah yang melatarbelakangi tanggapan tersebut.
- c. Mengecek ulang setiap kategorisasi, mencari penjelasan dan mencari hubungan-hubungan antar kategorisasi, mana yang akan digunakan dan disajikan, serta mana yang tidak diperlukan, sehingga pada akhirnya akan mengambil kesimpulan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitian.

6. Keabsahan Data

Menurut M. Junaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, keabsahan data adalah upaya untuk meningkatkan derajat kepercayaan data dalam penelitian kualitatif.⁵⁵ Keabsahan data ini bertujuan untuk menjawab keragu-raguan dan prasangka bahwa penelitian kualitatif tidak ilmiah, serta

⁵⁵ M. Junaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012), hlm. 313.

untuk meyakinkan bahwa penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Ada 5 teknik utama untuk mengecek keabsahan data hasil penelitian kualitatif, yaitu:⁵⁶

- a) Kegiatan-kegiatan yang lebih memungkinkan temuan atau interpretasi yang dapat dipercaya yang dihasilkan (memperpanjang keterlibatan pengamatan yang terus menerus, dan triangulasi)
- b) Pengecekan eksternal pada proses inkuiri (wawancara teman sejawat-*peer debriefing*)
- c) Suatu kegiatan yang mendekati perbaikan hipotesis kerja karena semakin banyak informasi yang tersedia (analisis kasus negatif)
- d) Suatu kegiatan yang memungkinkan untuk mengecek temuan dan interpretasi awal terhadap “data mentah” yang diarsipkan (kecukupan referensial)
- e) Suatu kegiatan yang memberikan pengujian temuan dan interpretasi langsung dengan sumber manusia sebagai awal dari temuan tersebut (pengecekan anggota)

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengecekan keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, dengan tujuan untuk mengecek dan membandingkan data satu dengan data yang lain.⁵⁷ Metode triangulasi yang dilakukan oleh penulis dengan membandingkan atau melakukan *check and recheck* data hasil

⁵⁶ M. Junaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif...*, hlm. 314.

⁵⁷ *Ibid.*, hlm. 322.

wawancara dengan data hasil observasi atau pengamatan, juga data hasil dokumentasi, dari berbagai informan yang ada baik itu klien, pekerja sosial, Kepala Seksi PRS, maupun Kepala Subag Tata Usaha.

I. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini, penulis akan menggunakan pokok-pokok bahasan yang secara sistematis terdiri dari empat bab. Hal ini dilakukan agar pembahasan saling terkait dan menghasilkan penulisan dan penyusunan yang utuh dan sistematis. Sistematika pembahasan yang dimaksud yakni:

Bab pertama merupakan bab pendahuluan, yang berfungsi sebagai pengantar dan pengaruh kajian-kajian bab-bab selanjutnya. Pada bab ini memuat penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisikan gambaran umum dari Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta, yang meliputi latar belakang sejarah berdirinya PSKW, kondisi geografis, visi dan misi, program pelayanan rehabilitasi sosial, tujuan dan *ouput* lembaga, struktur organisasi, sasaran pelayanan, sarana dan prasarana lembaga, sumber dana, sumber daya manusia, jaringan atau kerjasama lintas sektor, sistem pelayanan dan waktu pelayanan.

Bab ketiga, akan membahas mengenai tanggapan kepuasan dan ketidakpuasan klien mengenai program rehabilitasi di PSKW, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan tersebut.

Bab keempat, merupakan penutup dari penelitian ini, yang akan menjelaskan kesimpulan, saran atau rekomendasi, dan kata penutup dari penulis.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka bisa diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan dari beberapa klien terhadap program rehabilitasi sosial di PSKW adalah memuaskan, karena program tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan klien. Selain dari aspek program rehabilitasi sosial yang tepat sasaran dan bermanfaat bagi klien, kepuasan klien tersebut juga dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, seperti sarana prasarana pendukung program rehabilitasi sosial yang lengkap dan memadai, serta SDM pelaksana program rehabilitasi sosial baik itu pekerja sosial, instruktur, maupun pramusosial yang berkompeten dibidangnya. Dari kepuasan klien tersebut, masih terdapat beberapa hambatan terkait pelaksanaan program rehabilitasi sosial di PSKW, antara lain:

a) Ada beberapa instruktur bimbingan yang kurang baik dalam menyampaikan materi kepada klien. Hal ini menyebabkan semangat klien untuk menangkap dan memahami isi materi rendah, klien mudah bosan dan mengantuk.

b) Kurang efektifnya jam bimbingan di siang hari, selain cuaca panas yang mengganggu jalannya kegiatan rehabilitasi, juga keadaan klien yang sudah lelah dan mengantuk di siang hari.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tanggapan kepuasan klien:

- a) Peran kebutuhan hidup klien yang terpenuhi
- b) Tingkat ekonomi
- c) Kekhususan budaya dan persamaan kebutuhan

3. Sementara itu, menurut tim pelaksana program rehabilitasi sosial di PSKW yang terdiri dari Pekerja Sosial, Kepala Seksi Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial, serta Kepala Sub Bagian Tata Usaha PSKW, juga merasa puas terhadap program rehabilitasi sosial yang ada. Kepuasan ini tercapai karena melihat kesuksesan alumni PSKW yang hampir keseluruhannya diterima di dunia kerja, ataupun sukses membuka usahanya sendiri. Selain itu, tolak ukur kepuasan lainnya adalah perubahan positif baik secara mental sosialnya, fisik, perilaku dan sikap, maupun ketrampilan, yang diperlihatkan oleh klien selama mendapatkan rehabilitasi sosial di PSKW. Hal ini menunjukkan bahwa program rehabilitasi sosial di PSKW tepat sasaran dalam mendampingi, membina, dan merehabilitasi klien. Aspek-aspek pendukung terlaksananya program seperti SDM dan sarana prasarana yang ada sudah baik dan memuaskan, walaupun ada beberapa hambatan terkait pelaksanaan program, antara lain:

- a) Terbatasnya anggaran dari Pemerintah Daerah DIY yang diberikan untuk Dinas Sosial DIY, berdampak pada minimnya anggaran yang

diterima PSKW sebagai panti sosial di bawah naungan Dinas Sosial DIY. Hal ini menyebabkan terhambatnya aktivitas rehabilitasi sosial yang diberikan kepada klien, karena dibutuhkan dana lebih untuk mengimplementasikan program rehabilitasi sosial yang baru dan peremajaan instruktur serta sarana prasarana yang ada.

- b) Terbatasnya jumlah pekerja sosial yang ada. Idealnya, sebuah panti sosial yang memiliki 50 klien ditangani oleh delapan atau lebih pekerja sosial, agar dapat memaksimalkan peran dan fungsi pekerja sosial dalam mendampingi klien..
- c) Perbedaan latar belakang pendidikan klien. Heterogenitas pendidikan ini menyebabkan perbedaan klien dalam menangkap dan memahami materi bimbingan yang diberikan pekerja sosial, instruktur, psikolog, sehingga maksud dari materi yang diberikan tidak dapat tersampaikan dengan baik. Alhasil, materi bimbingan rehabilitasi sosial yang diberikan kepada klien tidak dapat membantu permasalahan yang dialaminya, khususnya pada masalah mental dan sosial.
- d) Sistem buka tutup dalam tahap penerimaan klien yang membebani klien baru. Penerimaan klien dengan sistem buka tutup tiap bulan akan mengakibatkan klien baru kesulitan beradaptasi dengan lingkungannya, baik materi bimbingan, sesama teman warga binaan, maupun lingkungan PSKW secara keseluruhan, karena isi materi bimbingan sudah berjalan sejak beberapa bulan sebelum klien baru masuk di PSKW.

B. Saran

Pada bagian akhir penulisan skripsi ini, setelah melihat dari kesimpulan penelitian diatas, maka penulis ingin memberikan saran-saran kepada Pemerintah Dinas Sosial DIY dan Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta, adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Dinas Sosial DIY

- a) Mempertimbangkan kembali anggaran yang diberikan bagi panti-panti sosial yang ada di DIY, khususnya PSKW, karena PSKW membutuhkan dukungan dana yang cukup banyak dibandingkan dengan anggaran di tahun sebelumnya terkait kebijakan mereka membentuk program rehabilitasi sosial yang baru dan inovatif.
- b) Mengusulkan kepada Pemerintah Dinas Sosial DIY agar jumlah pekerja sosial di PSKW bertambah, mengingat jumlah pekerja sosial di PSKW belum sebanding dengan jumlah klien yang ditangani. Sehingga peran dan fungsi pekerja sosial dapat berjalan maksimal dalam tujuannya membantu serta mendampingi klien memecahkan permasalahan yang dialaminya.

2. Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta

Program rehabilitasi sosial yang ada di PSKW sudah sesuai dengan standar rehabilitasi sosial Departemen Sosial dan harapan serta kebutuhan klien, saran bagi PSKW antara lain:

- a) Mempertimbangkan jam bimbingan yang dilaksanakan di siang hari, mengingat udara dan cuaca yang panas juga akan mempengaruhi proses penyampaian materi bimbingan bagi klien.
- b) Terbentuknya klasifikasi yang sesuai dengan latar belakang pendidikan klien, sehingga dalam penyampaian materi bimbingan bisa maksimal sesuai dengan harapan dan tepat sasaran, serta mudah dipahami klien.
- c) Mempertimbangkan penggunaan sistem penerimaan klien buka tutup tiap bulan, agar tahap adaptasi klien baru lebih mudah.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku:

- Abu Ahmadi, *Psikologi Umum: Edisi Revisi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009.
- Abraham Maslow, *Motivasi dan Kepribadian*, terj. Nurul Imam, Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo, 1993.
- Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Teras, 2009.
- Arief Fuchan, *Pengantar Metoda Penelitian Kualitatif: Suatu Pendekatan Fenomenologis Terhadap Ilmu-Ilmu Sosial*, Surabaya: Usaha Nasional, 1992.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Depsos RI, *Pedoman Pelayanan Dan Rehabilitasi Sosial Tuna Susila*, Jakarta: Direktorat Pelayanan Dan Rehabilitasi Sosial Tuna Susila Departemen Sosial RI, 2009.
- Depsos RI, *Pedoman Sheltered Workshop Bagi Alumni Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan NAPZA*, Jakarta: Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Korban Penyalahgunaan NAPZA Departemen Sosial RI, 2008.
- Depsos RI, *Standard Minimal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Tuna Susila*, Jakarta: Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Tuna Susila, 2007.
- Dinas Sosial DIY. *Laporan Hasil Pemutakhiran Data PMSK dan PSKS Tahun 2012-2014*, laporan tidak diterbitkan, Yogyakarta: Dinas Sosial DIY, 2012-2014.
- Djamaludin Ancok, *Teknik Penyusunan Skala Sikap*, Yogyakarta: Pusat Penelitian Kependidikan UGM, 1985.
- Dwi Heru Sukoco, *Profesi Pekerjaan Sosial dan Proses Pertolongannya*, Bandung: KOPMA STKS, 1991.
- Dwi Prasetia Danarjati, dkk., *Pengantar psikologi Umum*,. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Gerson, Richard F., *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, terj. Hesti Widyaningrum, Jakarta: Penerbit PPM, 2002.
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Penerbit Salemba Humanika, 2010.
- Hasyim Muhammad, *Dialog antara Tasawuf dan Psikologi: Telaah atas Pemikiran Psikologi Humanistik Abraham Maslow*, Yogyakarta: Walisongo Press dan Pustaka Pelajar, 2002.

- M. Alisuf Sabri, *Pengantar Psikologi Umum dan Perkembangan*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1993.
- M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group, 2007.
- M. Gunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar Ruzz Media, 2012
- Pius A. Partanto dan M. Dahlan Al Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Akola, 1994.
- Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta: Modern English Press, 1991.
- Redi Mulyadi, *Kamus Nasional Kontemporer*, Solo: CV. ANEKA, 1994.
- R. Suprayogo, *Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyalahgunaan NAPZA di Panti Sosial Pamardi Putra "Sehat Mandiri" Yogyakarta*, Yogyakarta: B2P3KS Press, 2008.
- Sanapiah Faisal dan Andi Mappiare, *Dimensi-Dimensi Psikologi*, Surabaya: Usaha Nasional, 1993.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Syeikh M Jamaluddin Mahfuz, *Psikologi Anak dan Remaja Muslim*, Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2001.
- Toto Tasmara, *Komunikasi Dakwah*, Jakarta: C.V Gaya Media Pratama, 1987.

Referensi Skripsi dan Jurnal Penelitian:

- Ari Yoga Pamungkas, *Rehabilitasi Sosial Terhadap Klien Reguler Panti Sosial Karya Wanita Yogyakarta*, skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.
- Habibullah dan Agus Marzuki, *Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas: Studi Kasus Balai Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat, Cibabat, Cimahi, Jawa Barat*, Yogyakarta: B2P3KS Press, 2014
- Yuliati Hasanah, *Bimbingan Ketrampilan Kerja dalam Proses Rehabilitasi Korban Penyalahgunaan NAPZA di Panti Sosial Pamardi Putra Yogyakarta*, skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.

Referensi Internet:

- Ahmad Romadoni, "100 Ribu Anak Indonesia Korban Perdagangan Manusia Setiap Tahun", <http://m.liputan6.com/news/read/2142451/100-ribu-anak-indonesia-korban-perdagangan-manusia-setiap-tahun>, diunduh 11 Februari 2015.

- Ika Ningtyas, “40 Juta PSK Menghuni Lokalisasi di Seluruh Indonesia”, <http://www.tempo.co/read/news/2013/04/16/058473745/40-Juta-PSK-Menghuni-Lokalisasi-di-Seluruh-Indonesia>, diunduh 11 Februari 2015.
- Institut Perempuan, “UU RI No. 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga”, www.institutperempuan.or.id/?p=39, diunduh pada 10 Juni 2015.
- Nur Alfiyah, “2013, Kekerasan terhadap Perempuan 280 Ribu Kasus”, <http://www.tempo.co/read/news/2014/03/08/063560496/2013-Kekerasan-terhadap-Perempuan-280-Ribu-Kasus>, diunduh 19 Januari 2015.
- Suryo Dharmono, “Dampak Psikologis Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak dalam Rumah Tangga” www.staff.ui.ac.id. diunduh pada 13 Maret 2015.

Referensi Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat, Pasal 1 ayat (3).

Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga, pasal 4 dan 10.

Referensi Brosur:

Brosur Panti Sosial Karya Wanita (PSKW) Yogyakarta, 2014 dan 2015.

PANDUAN WAWANCARA

A. Panduan Wawancara Untuk Bagian Tata Usaha

1. Bagaimana latar belakang berdirinya PSKW Yogyakarta? Kenapa fokus pada WRSP?
2. Seperti apa sarana dan prasarana yang dimiliki PSKW? (kondisi internal PSKW secara fisik)
3. Bagaimana perkembangan PSKW sebagai panti rehabilitasi sosial dari dulu hingga saat ini? Termasuk juga kualitas SDM yang dimiliki (peksos, pramusosial, instruktur, dan staff karyawan lain)
4. Bagaimana mengenai pendanaan di PSKW? Darimana saja sumber dana tersebut? Seperti apa alokasi dana dalam program pelayanan dan rehabilitasi sosial di PSKW? Termasuk juga seluruh kegiatan di PSKW.

B. Panduan Wawancara Untuk Bagian Program

1. Apa saja program rehabilitasi sosial yang diberikan kepada klien saat ini?
2. Seperti apa perumusan program pelayanan dan rehabilitasi sosial di PSKW?
 - Didasarkan pada apa perumusan program tersebut? (kebutuhan klien, harapan klien, atau apa)
 - Bagaimana pelaksanaannya?
 - Seperti apa tingkat keberhasilan program rehabilitasi sosial tersebut? (terlaksana dengan baik atau tidak)
3. Sejauh mana program pelayanan dan rehabilitasi sosial bermanfaat bagi klien?
4. Apa tujuan utama dari program pelayanan dan rehabilitasi sosial di PSKW tersebut?
5. Dalam menjalankan program tersebut, apakah PSKW bermitra dengan instansi lain? Jika iya, dengan instansi mana saja kerjasama lintas sektoral tersebut?
6. Bagaimana proses *monitoring* dan evaluasi program tersebut?

C. Panduan Wawancara Untuk Pekerja Sosial

1. Apa fungsi dan peran peksos dalam mendampingi atau membimbing klien pada proses rehabilitasi sosial?
2. Bagaimana teknis pelaksanaan bimbingan kepada klien?

3. Menurut anda, sudah tepatkah program pelayanan dan rehabilitasi sosial yang diberikan kepada klien? Jika belum tepat, apa saran anda?

D. Panduan Wawancara Untuk Klien

1. Darimana anda mengetahui informasi tentang PSKW?
2. Pada saat tahap rekrutmen, apakah anda secara sukarela atau dipaksa untuk menjalani rehabilitasi di PSKW? Jika sukarela, apa yang membuat anda tertarik untuk masuk di PSKW?
3. Menurut anda, apa yang menjadi faktor penghambat atau pendorong dalam menjalani program pelayanan dan rehabilitasi sosial di PSKW selama ini?
4. Apa rencana anda setelah lulus dari PSKW? Kaitannya dengan program pelayanan dan rehabilitasi sosial yang sudah anda terima selama di PSKW
5. Adakah saran untuk menambah program pelayanan dan rehabilitasi sosial lain yang menurut anda itu sangat dibutuhkan?

E. Mengukur Tingkat Kepuasan Klien

1. Apa saja pelayanan dan program rehabilitasi sosial yang anda terima saat ini?
2. Bagaimana tanggapan anda terhadap pelayanan dan program rehabilitasi sosial tersebut?
3. Apakah pelayanan dan program rehabilitasi sosial tersebut sudah tepat dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan anda?
4. Sejauh mana program tersebut bermanfaat bagi anda? Baik dari segi fisik, mental, ketrampilan, sosial, psikologis, dan spiritual.
5. Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah memadai atau sesuai dengan yang anda butuhkan?
6. Bagaimana tanggapan anda terhadap pendampingan dan bimbingan yang dilakukan peksos, psikolog, instruktur, pramusosial, staff tata usaha, juga karyawan lain di lingkungan PSKW?

**Jadwal Pendampingan Bimbingan Fisik, Mental Sosial, dan Ketrampilan Panti Sosial
Karya Wanita Yogyakarta Tahun 2015**

HARI/ JAM	MATA PELAJARAN	PETUGAS/ INSTRUKTUR
SENIN 07.00-08.30	Bimbingan Agama Kristen*	Suster Maria
08.30-09.30	Bahasa Inggris (Minggu ke-1 & 3) Bahasa Jawa (Minggu ke-2 & 4)	Noviana Watiningsih Sunarno atau Joko Suparno
09.30-10.00	<i>Istirahat</i>	
10.00-12.15	Tata Rambut	Thang Djunaedy
	Olahan Pangan	Desi Vitasari
	Jahit	Siti Wuryastuti
	Batik	Endro Prasmono, S.Pd.
12.15-13.00	<i>Isoma</i>	
13.00-14.30	Pendalaman Agama Islam dan Pengasuhan	Drs. Paryata
14.30-15.30	<i>Istirahat</i>	
15.30-17.00	Penyuluhan Kesehatan Reproduksi dan Pengetahuan KDRT	Tutik Purwaningsih
17.00-19.00	<i>Isoma</i>	
19.00-20.30	Pendalaman Materi dan Pengasuhan (PMP)	Pekerja Sosial
SELASA 08.00-09.30	Bimbingan Agama Islam	H. A. Fauzi Satriyono, S.Ag., M.A.
	Bimbingan Agama Katholik	Pendeta Agus Hariyanto
09.30-10.00	<i>Istirahat</i>	
10.00-12.15	Tata Rias	Retno DP
	Olahan Pangan	Triyana
	Desain Busana	Dra. Sri Mumpuni
	Batik	Endro Prasmono, S.Pd

12.15-13.00	<i>Isoma</i>	
13.00-14.30	Kewirausahaan (Minggu ke-1 & 3	Drs. Taufik Hermanto (BLKPP DIY)
14.30-15.30	<i>Istirahat</i>	
15.30-17.00	Dinamika Kelompok	Alosius Hendarto
17.00-19.00	<i>Isoma</i>	
19.00-20.30	PMP	Pekerja Sosial
RABU 08.00-09.30	Kedisiplinan atau Kesadaran Hukum (Minggu ke-1 & 3	Maryanti (POLSEK Goedan)
	Penyuluhan Kesehatan (Minggu ke-2 & 4	Dr. Desi Arijadi (PUSKESMAS Godean 2)
09.30-10.00	<i>Istirahat</i>	
10.00-12.15	Tata Rias	Retno DP
	Olahan Pangan	Yuni Ratri Prastiwi
	Kerajinan Perca	Lili Dahlia
	Batik	Endro Prasmono, S.Pd.
12.15-13.00	<i>Isoma</i>	
13.00-14.30	Pengungkapan dan Pemecahan Masalah (PPM)	Ma'ratul Khusna, S.Psi.
14.30-15.30	<i>Istirahat</i>	
15.30-17.00	Olahraga Rekreatif	Nugroho Hendarto
17.00-19.00	<i>Isoma</i>	
19.00-20.30	PMP	Pekerja Sosial
KAMIS 08.00-09.30	Budi Pekerti dan Etika	MB. Indah Hartanto
09.30-10.00	<i>Istirahat</i>	
10.00-12.15	Tata Kecantikan dan Spa	Yuliati, A.Md
	Olahan Pangan	Eri Dwi Astuti
	Bordir	Suciasti
	Batik	Sugiyarto
12.15-13.00	<i>Isoma</i>	

13.00-14.30	PPM	Vequentina P. S.Psi.,
14.30-15.30	<i>Istirahat</i>	
15.30-17.00	Bimbingan Kesehatan Mental	Poppy Sofia Anisa, S.Psi.
17.00-19.00	<i>Isoma</i>	
19.00-20.30	Pendidikan Al-Qur'an	Khomarudin
JUMAT		
08.00-09.30	Senam SKJ	Nora Rineka Hana K.
09.30-10.00	<i>Istirahat</i>	
10.00-11.30	Seni Musik dan Suara (Minggu ke-1 & 3)	Nanda Setia Tri P.
11.30-13.00	<i>Isoma</i>	
13.00-14.30	Kesenian Kerawitan Kesenian Tari	Wibowo Endar Purwanti W, S.Sn.
14.30-15.30	<i>Istirahat</i>	
15.30-17.00	PMP	Pekerja Sosial
17.00-19.00	<i>Isoma</i>	
19.00-20.30	PMP	Pekerja Sosial
SABTU		
18.00-09.30	<i>Baby Sister</i> dan Pramu Rukti (Minggu ke-1 & 2)	Darti Haryanto
09.30-10.00	<i>Istirahat</i>	
10.00-12.15	Tata Rambut	Thang Djunaedy
	Olahan Pangan	Ariyani Kartika Wening
	Jahit	Siti Wuryastuti
	Batik	Sugiyarto
12.15-13.00	<i>Isoma</i>	
13.00-14.30	PPM	Vequentina P., S.Psi.

DOKUMENTASI KEGIATAN



Gambar 1. Wawancara dengan Drs. Suryana, M.Si. (Kepala Subag Tata Usaha)



Gambar 2. Wawancara dengan Sri Hartinnovmi, S.Pi (Pekerja Sosial)



Gambar 3. Wawancara dengan Sunyono, S.Sos. (Kepala Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial)



Gambar 4. Wawancara dengan Widha Dessy A. SSt. (Pekerja Sosial)



Gambar 5. Wawancara dengan Sri Rochimi (Pekerja Sosial)



Gambar 6. Wawancara dengan "TN" (Klien)



Gambar 7. Suasana ketramampilan tata boga



Gambar 8. Suasana ketramampilan membatik



Gambar 9. Suasana ketramampilan jahit



Gambar 10. Suasana ketramampilan salon



Gambar 11. Pembekalan dari S. Sudarso, S.Pd., Disperindagkop DIY, dalam kegiatan *Family Life In*



Gambar 12. Suasana bimbingan penyuluhan kesehatan dari PUSKESMAS Godean



Gambar 13. Suasana bimbingan etika dan budi pekerti



Gambar 14. Suasana bimbingan Bahasa Jawa



Gambar 15. Suasana bimbingan psikologi



Gambar 16. Suasana bimbingan kesenian kerawitan



Gambar 17. Suasana kegiatan PPM



Gambar 18. Suasana bimbingan kesenian tari



Gambar 19. Suasana apel pagi



Gambar 20. Suasana Bimbingan Kewirausahaan



Gambar 21. Suasana pendalaman agama Islam



Gambar 22. Suasana dinamika kelompok



Gambar 23. Suasana bimbingan fisik senam

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (*CURRICULUM VITAE*)

A. Identitas Diri

Nama : Rizqi
Tempat Tanggal Lahir : Sleman, 31 Oktober 1992
Alamat : Mejing Kidul RT 05 RW 08,
Ambarketawang, Gamping, Sleman
Status : Belum Menikah

B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Sidoarum Lulus Tahun 2005
2. SMP Negeri 3 Godean Lulus Tahun 2008
3. SMA Negeri 11 Yogyakarta Lulus Tahun 2011
4. S1 Ilmu Kesejahteraan Sosial UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Lulus Tahun 2015