

**MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL UPT DINAS SOSIAL PROVINSI
JAWA TENGAH DI PANTI PELAYANAN SOSIAL ANAK
TAWANGMANGU**



SKRIPSI

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

Oleh:

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**
Salsa Fatin Husniyah
NIM 20102050032
Pembimbing:

Idan Ramdani, M.A.
NIP. 19930319 201903 1 009

**PROGRAM STUDI ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2024**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1330/Un.02/DD/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL UPT DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TENGAH DI PANTI PELAYANAN SOSIAL ANAK TAWANGMANGU

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SALSA FATIN HUSNIYAH
Nomor Induk Mahasiswa : 20102050032
Telah diujikan pada : Rabu, 07 Agustus 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Idan Ramdani, M.A.
SIGNED

Valid ID: 66c7fb78d848



Penguji I
Dr. Muh. Ulil Absor, S.H.I., MA
SIGNED

Valid ID: 66c4032a4cf06



Penguji II
Khotibul Umam, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 66c59fb32c88



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Salsa Fatin Husniyah
NIM : 20102050032
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Sosial di UPT Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah Studi Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) Tawangmangu
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah Jurusan/Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial (IKS) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang sosial.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan.
Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 24 Juli 2024

Ketua Prodi

Siti Solechah, S.Sos.I.,M.Si.
NIP.19830519 20912 2 002

Mengetahui:
Pembimbing

Idan Ramdani, M.A
NIP.19930319 201903 1 009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsa Fatin Husniyah
NIM : 20102050032
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Sosial di UPT Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah Studi Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) Tawangmangu** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 24 Juli 2024



...ng menyatakan,

Salsa Fatin Husniyah

NIM. 20102050032

SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Salsa Fatin Husniyah
Tempat dan Tanggal Lahir	: Karanganyar, 2 September 2001
NIM	: 20102050032
Program Studi	: Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi
Alamat	: Sedayu, Jumantono, Karanganyar
No. HP	: 085770472165

Menyatakan bahwa saya menyerahkan diri dengan mengenakan jilbab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari sehubungan dengan pemasangan pas foto berjilbab pada ijazah saya tersebut adalah menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 24 Juli 2024



Salsa Fatin Husniyah
NIM. 20102050032

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMPAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya, kakak dan keponakan saya.

Semua sahabat dan teman-teman saya.



MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah;286)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benderang ini.

Skripsi ini berjudul “**Manajemen Pelayanan Sosial UPT Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah di Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu**”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih dan memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A, M.Phil., M.Pd., Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Marhumah., M.Pd., Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Ibu Siti Solechah, S.Sos.I., M. Si, Kepala Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

4. Bapak Idan Ramdani, M.A, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberi bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat selesai dengan baik
5. Bapak Dr. Aryan Torrido, SE., M.Si, selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti.
6. Bapak Agus Priyanta S.T selaku Kepala UPT Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti melakukan penelitian di panti.
7. Bapak Agung Budi Raharjo S.E selaku Kepala Sub Bagian TU dan Ibu Sri Enarti selaku pekerja sosial serta segenap pegawai Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu yang telah membantu peneliti memperoleh data untuk penelitian ini.
8. Para penerima manfaat Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu yang telah bersedia diwawancara untuk membantu peneliti memperoleh data dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua dan keluarga peneliti yang tidak pernah lelah memberi doa serta memberi dukungan motivasi maupun dukungan materi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat yang setia menemani dan memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini, Yeni, Diva, Cindy, Rika, Sakina, Erlien, dan Alifa.
11. Teman-teman KKN 111 Karanganyar yang telah memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini, Linda, Affrizza, Aulia, Najmah, Nabila, Zakki, Fatih, Azis, dan Akhmada.

12. Seluruh teman-teman seperjuangan prodi Ilmu Kesejahteraan Sosial 2020
13. Almamater Prodi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
14. Seluruh pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu, terimakasih.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan serta memberikan ilmu dan pengalaman. Semoga segala bantuan tersebut diberikan balasan oleh Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam memperluas pengetahuan. Terimakasih banyak.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 24 Juli 2024

Salsa Fatin Husniyah



ABSTRAK

Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) Tawangmangu merupakan Unit Pelayanan Terpadu milik Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah yang memfokuskan rehabilitas sosial pada anak terlantar di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini berjudul manajemen pelayanan sosial di UPT Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah yakni Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu. Peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan enam orang subyek penelitian.. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPSA Tawangmangu dalam pelaksanaan manajemen pelayanan sosial memuat, 1) Sudah menerapkan Standar Pelayanan Pengasuhan berdasarkan Standar Nasional Pengasuhan Anak (SNPA) yang dikeluarkan oleh Peraturan Menteri Sosial Nomor 30 Tahun 2011; 2) Menerapkan fungsi-fungsi dari teori, yakni, Perencanaan: merancang perencanaan program pelayanan sosial berdasarkan acuan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang sudah ditetapkan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah, Pengorganisasian: mengembangkan sumber daya manusia dengan pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan langsung oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah, pengelolaan keuangan berdasarkan Rencana Kerja Operasional (RKO) dengan sumber dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Jawa Tengah, Pelaksanaan: menjalin kerjasama antara pihak PPSA Tawangmangu dengan lembaga-lembaga yang mendukung tentang rehabilitasi sosial anak, Pengawasan: para pegawai mendapat pengawasan langsung dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah, evaluasi dilakukan berdasarkan hasil monitoring yang diselenggarakan sebulan sekali bersama dengan evaluator. Kelemahannya adalah tidak adanya supervisi secara langsung di panti.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan Sosial, Panti Pelayanan Sosial Anak

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Kajian Pustaka.....	9

E. Kerangka Teori.....	14
1. Tinjauan tentang Manajemen Pelayanan Sosial	14
2. Standar Nasional Pengasuhan Anak (SNPA).....	18
F. Metode Penelitian.....	21
1. Jenis Penelitian	21
2. Subjek dan Objek Penelitian	21
3. Lokasi Penelitian	22
4. Teknik Pengumpulan Data	22
5. Teknik Keabsahan Data.....	23
6. Analisis Data	24
BAB II.....	27
A. Letak Geografis dan Luas Wilayah.....	28
B. Sejarah.....	28
C. Dasar, Visi, dan Misi.....	35
D. Tujuan dan Fungsi.....	37
E. Struktur Organisasi	37
F. Sasaran Pelayanan.....	39
G. Program Pelayanan Sosial.....	41
H. Fasilitas	44
I. Tata Tertib dan Jadwal Kegiatan.....	45

J. Kondisi Lingkungan.....	47
BAB III	49
A. MANAJEMEN PELAYANAN SOSIAL PPSA TAWANGMANGU.....	51
1. Perencanaan program pelayanan sosial di PPSA Tawangmangu.....	58
2. Pengorganisasian di PPSA Tawangmangu.....	60
3. Pelaksanaan di PPSA Tawangmangu.....	69
4. Pengawasan di PPSA Tawangmangu.....	71
B. PENERAPAN STANDAR NASIONAL PENGASUHAN ANAK PPSA TAWANGMANGU	74
BAB IV	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Pegawai PPSA Tawangmangu.....	39
Tabel 2. Fasilitas PPSA Tawangmangu	45
Tabel 3. Jadwal Kegiatan Penerima Manfaat.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Letak Geografis PPSA Tawangmangu.....	28
Gambar 2. Struktur Organisasi PPSA Tawangmangu	38
Gambar 3. Kegiatan Bimbingan Fisik.....	41
Gambar 4. Bimbingan Mental Spiritual	42
Gambar 5. Kegiatan Bimbingan Sosial	43
Gambar 6. Ruang Belajar PPSA Tawangmangu.....	43
Gambar 7. Kegiatan Bimbingan Minat dan Bakat	44
Gambar 8. Tata Tertib di PPSA Tawangmangu.....	50
Gambar 9. Alur Pelayanan Sosial PPSA Tawangmangu	51
Gambar 10. Menu makan dan ruang makan	81
Gambar 11. Jadwal Harian Penerima Mnafaat	83
Gambar 12. Tata Tertib di PPSA Tawangmangu.....	83

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara	92
Lampiran 2. Dokumentasi.....	93
Lampiran 3. Formulir PPSA Tawangmangu.....	94
Lampiran 4. Surat izin penelitian	96
Lampiran 5. Data Diri	99



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penelantaran anak merupakan masalah sosial yang sering ditemukan dan dijumpai di masyarakat. Menurut Direktorat Pelayanan Sosial Anak Kementerian Sosial Republik Indonesia pada tahun 2005, anak terlantar di jalanan atau sering disebut sebagai anak jalanan, adalah anak yang sebagian besar tinggal di jalanan.¹ Masalah anak terlantar di Indonesia saat ini memiliki banyak aspek. Menurut Kementerian Sosial, per 15 Desember 2020, terdapat 67.368 individu di Indonesia yang telah ditelanjangi dan dianggap sebagai anak yang membutuhkan pengasuhan.² Data anak terlantar di Jawa Tengah menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2021 hingga 22 Maret 2022 menyebutkan terdapat sebanyak 10.620 anak terlantar. Diantaranya sebanyak 5.722 anak laki-laki, 4.693 anak perempuan, dan 205 anak yang tidak diketahui jenis kelaminnya. Tingginya angka anak terlantar tersebut menjadikan perhatian khusus bagi pemerintah dalam hal penanganan maupun rehabilitasi.

Penting bagi pemerintah daerah, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota, untuk menjamin pelaksanaan program rehabilitasi sosial bagi anak terlantar melalui masing-masing Dinas Sosial. Oleh karena itu, pemerintah berupaya melakukan perlindungan anak kepada anak terlantar karena sejatinya anak

¹ Departemen Sosial RI, *Peraturan tentang Anak* (Jakarta: Direktorat Sosial Anak, 2005)

² Penanganan Anak Terlantar Butuh Komitmen, <https://www.kemenkopmk.go.id/penanganan-anak-terlantar-butuh-komitmen#:~:text=Berdasarkan%20data%20Kementerian%20Sosial%20yang,di%20Indonesia%20sebanyak%2067.368%20orang>. diakses tanggal 27 November 2023.

terlantar karena sejatinya anak terlantar mempunyai hak yang sama dengan anak pada umumnya. Perlindungan sosial bagi anak terlantar merupakan upaya untuk mencegah dan menangani risiko-risiko yang dialami anak agar dapat hidup secara layak sesuai kebutuhan dasar minimal. Salah satu upaya pemerintah dalam melakukan perlindungan pada anak terlantar yakni dengan pelayanan sosial.

Dalam rangka mengurangi prevalensi anak terlantar, sangat penting bagi pemerintah untuk melakukan upaya bersama dalam memberikan layanan sosial yang komprehensif kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga bertanggung jawab untuk melindungi hak-hak setiap individu yang menghadapi tantangan sosial, termasuk anak-anak terlantar. Layanan kesejahteraan sosial adalah upaya terstruktur yang dirancang untuk membantu individu dalam mencapai keharmonisan dan saling mendukung dalam lingkungan sosial mereka. Tujuan ini dapat dicapai dengan strategi dan pendekatan yang dirancang untuk memberdayakan individu, kelompok, dan masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, penting untuk mengatasi masalah ketidakpuasan yang timbul dari transformasi sosial dengan menerapkan langkah-langkah kolaboratif untuk meningkatkan keadaan sosial dan ekonomi.³

Bagi dunia pekerjaan sosial, bekal ilmu yang paling penting seorang pekerja sosial yang menjalankan tugas keprofesionalan mereka di dalam suatu instansi yakni menajemen pelayanan kemanusiaan. Manajemen organisasi pelayanan kemanusiaan juga menjadi mata kuliah wajib yang harus dipelajari oleh mahasiswa

³ Rohiman Notowidagdo, *PENGANTAR KESEJAHTERAAN SOSIAL Berwawasan Iman dan Takwa*, ed. 1, cet. 1 (Jakarta: Amzah, 2016), hlm. 126.

yang berkecimpung di program studi Ilmu Kesejahteraan Sosial. Hal ini dikarenakan manajemen pelayanan sangat penting bagi mahasiswa dalam bidang kesejahteraan sosial khususnya pencapaian tujuan, visi, dan misi.⁴

Sarinah mendefinisikan manajemen sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih, yang dipandu oleh penalaran tertentu, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.⁵ Manajemen membutuhkan pengetahuan khusus dan kecakapan dalam memerintah, membimbing, dan menasihati untuk mempergunakan kemampuan kepala yang kompeten. Manajemen sendiri merupakan berbagai macam usaha yang dilakukan bersama-sama dengan tujuan mengefektifkan semua sumber-sumber (personil maupun materiil) secara efektif dan efisien dalam mendorong tercapainya tujuan. Manajemen juga mengarah pada kecenderungan meningkatkan profesionalisme dalam pengelolaan lembaga pelayanan sosial.

Standar Nasional Pengasuhan Anak didasarkan pada kajian bahwa Indonesia telah menindaklanjuti rekomendasi hasil penelitian tentang kualitas pengasuhan anak di Indonesia tahun 2006-2007 tentang perlu disusunnya standar pengasuhan anak di LKSA yang bisa dijadikan pedoman dalam melaksanakan pengasuhan di LKSA di seluruh Indonesia. Hal ini sejalan dengan rekomendasi Perserikatan Bangsa-Bangsa yang menjelaskan bahwa semua pemerintah harus menggunakan pedoman untuk pengasuhan alternatif anak yang telah ditetapkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa.

⁴ Sarinah dan Mardalena, *Pengantar Manajemen*, ed. 1, cet. 1 (Yogyakarta: Deepublish, 2017), hlm. 6-12.

⁵ Edi Suharto, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat* (Bandung:PT. Refika Aditama, 2009), hlm. ix.

Indonesia telah memberlakukan Standar Nasional Pengasuhan Anak (SNPA) yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Sosial Nomor 30 Tahun 2011. Salah satu komponen Standar Nasional Pengasuhan Anak (SNPA) adalah Standar Pelayanan Pengasuhan. Standar Pelayanan Pengasuhan merupakan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh panti asuhan. Standar Layanan Pengasuhan mencakup banyak langkah yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkaitan dengan kebutuhan pengasuhan anak, termasuk prosedur rujukan, asesmen, perencanaan pengasuhan, implementasi, terminasi, dan evaluasi.⁶ Peran Dinas Sosial sebagai perwakilan dari pemerintah dalam memberikan validitas apabila terjadinya pengalihan pengasuhan dari satu pihak ke pihak lainnya, serta memberikan rekomendasi atas pendirian LKSA sebagai lembaga pengasuhan alternatif terakhir juga termuat dalam SNPA tersebut.

Lembaga sosial di Indonesia terkait pengasuhan anak telah berusaha untuk menerapkan Standar Nasional Pengasuhan Anak. Pemerintah melalui Kementerian Sosial dan lembaga lainnya telah mengembangkan berbagai pedoman dan regulasi untuk memastikan bahwa lembaga-lembaga tersebut mengikuti standar yang sesuai dalam merawat dan mendidik anak-anak. Namun, implementasi dan pengawasan terhadap standar ini bisa bervariasi. Beberapa lembaga mungkin telah sepenuhnya menerapkan standar tersebut, sementara yang lain mungkin masih dalam proses penyesuaian atau memerlukan perbaikan lebih lanjut. Ada juga upaya berkelanjutan

⁶ Peraturan Menteri Sosial Nomor 30 Tahun 2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak, hlm. 3-4.

untuk memperbaiki dan menyempurnakan pedoman ini agar sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan terbaru dalam pengasuhan anak.

Penyelenggaraan panti sosial anak dievaluasi berdasarkan standar umum dan standar khusus. Standar umum meliputi beberapa aspek seperti kelembagaan, sumber daya manusia, bangunan dan infrastruktur, pendanaan, dan pelayanan sosial dasar. Kriteria khusus mencakup beberapa aspek, termasuk pendekatan pertama dan penerimaan rujukan, penyediaan layanan pengasuhan oleh lembaga kesejahteraan sosial anak, layanan yang disediakan di dalam lembaga kesejahteraan sosial anak, administrasi pengasuhan, penilaian layanan pengasuhan untuk anak, dan pengakhiran layanan pengasuhan dan lembaga. Manajemen layanan sosial sangat penting karena berfungsi sebagai prasyarat untuk mencapai tujuan dan sasaran yang ditetapkan oleh organisasi layanan.

Manajemen pelayanan sosial memiliki alasan akademis yang kuat dan beragam. Fokus adanya manajemen pelayanan sosial terletak pada perlindungan hak anak, pengurangan risiko sosial, efisiensi program, pengembangan kebijakan, dan evaluasi kualitas semua merupakan elemen kunci dalam memastikan bahwa penerima manfaat mendapatkan dukungan yang mereka butuhkan untuk berkembang dengan baik. Penelitian dan praktik dalam manajemen pelayanan sosial memberikan kontribusi signifikan terhadap kesejahteraan dan masa depan anak-anak yang berada dalam situasi yang sangat membutuhkan intervensi dan dukungan.

Penelitian yang dilakukan oleh Setri Asingati yang berjudul “Manajemen Pelayanan Sosial di Rumah Singgah Pasien Inisiatif Zakat Indonesia Cabang

Yogyakarta Tahun 2020” menyatakan bahwa manajemen organisasi pelayanan sosial melibatkan serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang beragam dalam ranah sosial dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia di lingkungan masyarakat. Penelitian tersebut menemukan bahwa RSP IZI cabang Yogyakarta menggunakan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) dalam mengimplementasikan manajemen layanan sosial. Selain itu, cabang menjalankan fungsi-fungsi manajemen layanan sosial, termasuk perencanaan. Hal ini melibatkan diskusi internal dan koordinasi di antara para manajer untuk mengalokasikan tugas kerja dan mengembangkan rencana. 2) Pengembangan SDM: dengan pelaksanaan program pelatihan, karyawan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dengan secara aktif terlibat dengan pasien dan pendamping mereka. 3) Pengawasan: Pimpinan RSP memberikan bimbingan dan bantuan kepada kedua manajer RSP, dan ketiga manajer juga memberikan pengawasan satu sama lain. 4) Manajemen keuangan: Kepala RSP dan Rumah Tangga mengawasi pengendalian anggaran, yang meliputi pengelolaan dana yang diterima dari yayasan IZI, donatur tetap, dan donatur bebas. 5) Evaluasi: Rapat evaluasi dilakukan untuk menilai kemajuan berbagai program layanan.⁷

UPT Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu di Kabupaten Karanganyar merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan sosial secara komprehensif di Provinsi Jawa Tengah. Anak-anak yang mendapatkan

⁷ Setri Asingati, berjudul Manajemen Pelayanan Sosial di Rumah Singgah Pasien Inisiatif Zakat Indonesia Cabang Yogyakarta, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2020), hlm 81-82.

pendampingan adalah anak-anak yang tergolong anak terlantar di Provinsi Jawa Tengah. PPSA Tawangmangu berada di bawah naungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. Hal ini berkaitan dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 53 Tahun 2013, yang menguraikan tentang struktur dan tata kerja Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah.⁸ Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah telah mengkategorikan kualifikasi Penyedia Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) di berbagai daerah di Jawa Tengah, dengan kualifikasi anak terlantar yang berada di UPT Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu.

Oleh karena itu, sebagai lembaga yang berkecimpung di bidang kesejahteraan sosial anak terlantar, PPSA Tawangmangu tentu membutuhkan manajemen yang baik dalam mengorganisasikan dan mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada penerima layanan karena PPSA Tawangmangu harus bertanggung jawab penuh pada pemerintah. Hal itu dikarenakan PPSA Tawangmangu mendapatkan sumber dana yang rutin dari pemerintah seharusnya dapat melayani penerima manfaat dengan lebih baik. Hal tersebut juga didasarkan pada manjemen pelayanan sangat penting bagi pencapaian tujuan, visi dan misi lembaga dalam memberikan pelayanan.

Lembaga tersebut mempunyai perhatian khusus terhadap rehabilitasi sosial dan pelayanan kesejahteraan sosial pada anak. Karena dalam menangani permasalahan pada anak terlantar, tentunya perlu dihadapi oleh beberapa pihak, selain peran orangtua dan keluarga, peran orang-orang terdekat juga harus

⁸ Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 53 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah.

memengaruhi pertumbuhan anak dengan baik. PPSA Tawangmangu menyediakan dan memfasilitasi rehabilitasi anak yang membutuhkan pelayanan sosial. Anak yang diberikan pelayanan dari usia 7 sampai dengan 18 tahun.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai manajemen pelayanan sosial di Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) Tawangmangu karena pentingnya penerapan Standar Nasional Pengasuhan Anak dan pentingnya manajemen pelayanan sosial bagi lembaga-lembaga di bidang kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yang berhubungan dengan latar belakang yaitu:

1. Bagaimana penerapan Standar Nasional Pengasuhan Anak (SNPA) UPT Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah di Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) Tawangmangu.
2. Bagaimana manajemen pelayanan sosial UPT Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah di Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) Tawangmangu.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai penerapan Standar Pelayanan Pengasuhan Anak (SNPA) dan manajemen pelayanan sosial UPT Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah di Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu.

Penelitian ini diharapkan dapat membagikan kegunaan bagi siapapun, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya adalah:

1. Kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai penerapan Standar Nasional Pengasuhan Anak (SNPA) dan manajemen pelayanan sosial di Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu dan Ilmu Kesejahteraan Sosial.
2. Kegunaan praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi, saran dan masukan kepada lembaga terkait pelayanan yang lebih baik lagi untuk penerima manfaat.

D. Kajian Pustaka

Penelitian tentang “Manajemen Pelayanan Sosial UPT Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah di Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu” menggunakan beberapa rujukan dari penelitian yang sudah dilakukan terdahulu. Peneliti telah menelaah penelitian terdahulu untuk dijadikan rujukan pada penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Destiar Ahadirian Maghfirah, 2023, yang berjudul Manajemen Layanan Pendidikan Bagi Anak Korban Kekerasan di Pusat Kesejahteraan Sosial Anak Integratif Kota Mataram menjelaskan bahwa alur pelayanan dan kerjasama PKSAI Kota Mataram dalam membantu anak korban kekerasan yaitu: tahap pengaduan; tahap identifikasi data korban; tahap rencana intervensi (*case conference*); tahap intervensi (rujukan); tahap monitoring dan evaluasi; tahap terminasi (reintegrasi). Pelaksanaan alur

pelayanan tersebut menjelaskan anak korban kekerasan yang membutuhkan layanan pendidikan sebesar 50% dari total laporan kasus pada tahun 2021-2022. Fasilitas yang dibutuhkan antara lain: pindah sekolah, layanan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak, kejar paket, dan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM), serta bantuan pendidikan seperti Bantuan Siswa Miskin (BSM), bantuan BAZNAS, dan Kartu Indonesia Pintar (KIP). Faktor penghambat terdiri dari: kurang lengkapnya fasilitas unit pelayanan, kurangnya peksos profesional, kurang terbukanya informasi dari korban, penolakan korban oleh keluarga dan masyarakat. Sedangkan faktor pendukung yaitu: adanya pendanaan dari APBD dan bantuan dari Dinas Sosial Kota Mataram, adanya landasan hukum, jejaring antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan layanan pendukung yang terintegrasi.⁹

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nurma Sari Widya, 2019, yang berjudul Manajemen Program Pelayanan dan Rehabilitasi Kesejahteraan Sosial Melalui Kegiatan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Bagi Fakir Miskin oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang menjelaskan bahwa Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang belum efektif melaksanakan Pengelolaan Program Rehabilitasi Kesejahteraan Sosial Fakir Miskin melalui Kegiatan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH). Hal ini terlihat dari kurangnya partisipasi pemangku kepentingan dalam program RS-RTLH sebagai pelaksana dan masih minimnya Sumber Daya Manusia (SDM). Selain itu, masih ada pelaksana yang memiliki pemahaman yang kurang baik, dan masyarakat belum sepenuhnya terpapar dengan upaya sosialisasi program

⁹ Destiar Ahadirian Maghfirah, Manajemen Layanan Pendidikan Bagi Anak Korban Kekerasan di Pusat Kesejahteraan Sosial Anak Integratif Kota Mataram , Skripsi (Riau: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Mataram, 2023).

RS-RTLH. Peneliti memberikan banyak rekomendasi untuk penelitian ini, termasuk meningkatkan kolaborasi di antara para pemangku kepentingan program RS-RTLH, meningkatkan pengetahuan dan pemahaman para pelaksana, dan memastikan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang secara langsung melakukan kampanye penyadaran di setiap rumah tangga.¹⁰

Ketiga, penelitian yang dilakukan Maria Ratu Mirna dan Endang Indartuti, 2021, yang berjudul Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Surabaya menjelaskan bahwa manajemen layanan rehabilitasi sosial untuk menangani anak jalanan di Dinas Sosial Kota Surabaya dilihat dari aspek program rehabilitasi terhadap anak jalanan sudah berjalan dengan baik serta dalam pelaksanaannya sudah optimal. Dimana anak jalanan yang terdapat di Dinas Sosial Kota Surabaya dapat mengikuti setiap program rehabilitasi yang disediakan Dinas Sosial Kota Surabaya. Perubahan yang terlihat dari anak jalanan setelah di rehabilitasi yaitu adanya perubahan perilaku dari yang sebelumnya tidak memiliki norma-norma sosial, norma agama, norma hukum menjadi anak yang pahan akan norma-norma tersebut. Peningkatan kesadaran diri sebagai anak dapat dilihat dari adanya kemampuan melakukan aktualisasi diri, dimana yang sebelumnya lebih tertutup setelah menjalani

¹⁰ Nurma Sari Widya, Manajemen Program Pelayanan dan Rehabilitasi Kesejahteraan Sosial Melalui Kegiatan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Bagi Fakir Miskin oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang, Skripsi (Padang: Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Andalas, 2019).

rehabilitasi menjadi lebih terbuka, serta memiliki kemampuan untuk membuka usaha sendiri.¹¹

Keempat, penelitian yang dilakukan Hasbi Shiddiq Fauzan, 2023, yang berjudul Manajemen Pelayanan Perijinan Sektor Penataan Ruang untuk Rumah Tingal di Kabupaten Sumedang menjelaskan bahwa pelayanan izin tata guna lahan perumahan di Kabupaten Sumedang yang dilakukan kurang terlaksana dengan baik dari segi kualitasnya. Kurangnya akuntabilitas pegawai dalam pemberian pelayanan disebabkan oleh tidak jelasnya standar dan prosedur pelayanan serta tata cara pengaduan bagi pengguna pelayanan publik. Namun penerimaan pemberitahuan dan proses pengaduan Dinas Perizinan Perencanaan Perumahan Kabupaten Sumedang, kelengkapan dan kemudahan penaggulangannya sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan harus ditingkatkan secara kualitasnya sehingga memerlukan terobosan baru berupa kebijakan yang langsung menjawab isu-isu kunci di daerah dan terkait dengan manajemen yang harus dilakukan secara efektif dan efisien.¹²

Kelima, penelitian yang dilakukan Thaufik Rahman dan M. Nur Iman Ridwan, 2021, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Bantuan Sosial Beras Sejahtera di Kelurahan Basirih Kota Banjarmasin” menjelaskan bahwa pengelolaan yang ada pada tahap Bantuan Sosial Beras Sejahtera (Bansos Rasta) masih terdapat beberapa faktor masalah yang dialami yaitu pada masalah teknis

¹¹ Maria Ratu Mirna dan Endang Indartuti. “Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Surabaya”, Jurnal Penelitian Administrasi Publik, vol. 1:2, (Juli, 2021). hlm. 103-106.

¹² Hasbi Shiddiq Fauzan, “Manajemen Pelayanan Perijinan Sektor Penataan Ruang untuk Rumah Tinggal di Kabupaten Sumedang”, Journal of Knowldgw Management, vol. 17:1, (2023), hlm. 1-10.

penyaluran dan pada tahap penentuan penggantian Kader Pembangunan Masyarakat (KPM), maksud dari penggantian disini adalah masyarakat yang mendapatkan bantuan ini sudah dapat dikatakan mampu dalam perekonomiannya sehingga masyarakat tersebut sudah tidak berhak lagi untuk mendapatkan bantuan ini namun dalam pengelolaan pelayanan Bantuan Sosial Beras Sejahtera (Bansos Rastra) di Desa Basirih terdapat sedikit keterlambatan dalam masalah penggantian Kader Pembangunan Masyarakat (KPM) yang dikatakan mampu dengan yang tidak mampu, pada tahap pendistribusian kepada Kader Pembangunan Manusia (KPM) masih terdapat stok beras di gudang kelurahan setelah peneliti melakukan observasi dan melakukan fakta dilapangan ternyata stok beras tersebut hanya bersifat sementara yang mendapatkan bantuan masyarakat, sehingga itulah beberapa faktor penghambat Bansos Rastra di Kelurahan Basirih Kota Banjarmasin.¹³

Keenam, penilitian yang dilakukan Rima Atikal Kafa, 2022, dengan judul “Manajemen Program Bantuan Sosial Penanganan Rumah Layak Huni APBD Kabupaten (Bansos-RLTH APBD Kabupaten) Oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman di Kabupaten Magelang” Manajemen program telah dijalankan dengan baik, sehingga menghasilkan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Proses perencanaan belum mencapai target yang diinginkan. Kurangnya alokasi anggaran dan pengawasan langsung untuk semua bidang. Organisasi menghadapi kekurangan personil yang berkualitas dalam hal kepegawaian. Namun, aspek pembinaan kerja berjalan dengan baik, meskipun tidak

¹³ Thaufik Rahman dan M. Nur Iman Ridwan, “Manajemen Pelayanan Bantuan Sosial Beras Sejahtera di Kelurahan Basirih Kota Banjarmasin”, Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan, vol. 2: 2, (Juli, 2021), hlm. 119-129.

ada dukungan dari pemerintah daerah. Aspek pengorganisasian berjalan dengan baik. Namun, ada individu yang tidak mematuhi jadwal pengembangan dalam aspek pengawasan. Pelaporan sudah sesuai dengan pedoman, namun dinas tidak melakukan pengecekan ulang secara langsung.¹⁴

Pada penjelasan keenam kajian pustaka tersebut, terdapat perbedaan dan persamaan antar penelitian yang telah dilakukan tersebut dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan. Perbedaanya yaitu terletak pada lokasi penelitian dan penelitian sekarang berfokus pada manajemen pelayanan sosialnya seperti penerapan Standar Nasional Pengasuhan Anak (SNPA) pada proses pelayanan sosial dan teori manajemen. Persamaannya terletak pada sistem manajemen pelayanan sosial.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan tentang Manajemen Pelayanan Sosial

a. Pengertian tentang Manajemen Pelayanan Sosial

Manajemen berasal dari kata kerja “to manage”, yang mengacu pada tindakan pengorganisasian, pengendalian, dan pengarahan. Manajemen yang efektif sangat penting bagi sebuah organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuannya dengan sukses. Tujuan manajemen adalah untuk mengkoordinasikan dan mengawasi sumber daya secara efektif di dalam

¹⁴ Rima Atikal Kafa, “Manajemen Program Bantuan Sosial Penanganan Rumah Layak Huni APBD Kabupaten (Bansos-RLTH APBD Kabupaten) Oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman di Kabupaten Magelang”, Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara, vol. 6: 1,(Mei, 2022), hlm. 91-108.

organisasi atau lembaga. Manajemen dapat digambarkan sebagai proses sistematis atau struktur untuk membimbing dan mengarahkan organisasi menuju pencapaian tujuannya.

Manajemen dapat ditinjau dari pendekatan sistem sosial yakni menejemen berorientasi secara sosiologis yakni manajemen yang berurusan dengan berbagai kelompok sosial dan berhubungan ke dalam sebuah sistem sosial. Pendekatan ini membutuhkan interaksi dari para anggotanya yang menciptakan kekuatankekuatan sosial. Manajemen juga mempertimbangkan etika, pengaruh masyarakat, pegawai, dan instansi pemerintahan.¹⁵

Manajemen pelayanan sosial merupakan istilah tentang bagaimana suatu lembaga kemanusiaan, baik pemerintah maupun non pemerintah merencanakan dan melaksanakan kelembagaan. Konsep manajemen meliputi sistem dan istilah, kedua unsur tersebut dikelola oleh aturan yang ada. Manajemen pelayanan sosial merupakan hal yang penting dalam suatu lembaga kemanusiaan untuk mencapai tujuan yang telah disepakati.¹⁶

b. Fungsi Manajemen Pelayanan Sosial

George R. Terry membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating*

¹⁵ George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, terj. J. Smith (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), hlm. 5.

¹⁶ Materi kuliah MOPK pada Senin, 12 September 2022.

(Pengarahan), dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi ini biasa disingkat dengan POAC, yaitu:

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses sistematis untuk menemukan dan mengumpulkan informasi yang relevan, serta memprediksi dan mengimplementasikan nilai-nilai atau asumsi masa depan dengan menggambarkan dan mengatur langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diantisipasi.¹⁷ Perencanaan dapat didefinisikan sebagai proses penentuan tindakan dan strategi yang diperlukan untuk diimplementasikan. Perencanaan dapat didefinisikan sebagai proses membuat pilihan dan mempersiapkan kegiatan untuk implementasi di masa depan.¹⁸

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokan, dan pengaturan berbagai tugas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menugaskan pekerja, menyediakan ruang kerja yang sesuai dengan kebutuhannya, dan menunjuk pendelegasian wewenang kepada setiap individu sehubungan dengan pelaksanaan setiap tugas, semuanya merupakan komponen penting dalam sebuah pengorganisasian.¹⁹

¹⁷ Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, hlm. 10.

¹⁸ George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, terj. Winardi (Bandung: ALUMNI, 2012), hlm. 163.

¹⁹ Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, hlm. 38.

Struktur organisasi adalah hasil dari pengorganisasian dan dapat dianggap sebagai kerangka kerja yang berfungsi sebagai titik fokus dalam mengoordinasikan tindakan karyawan secara efektif dan baik.²⁰ Dengan kata lain, bagian terpenting dari pengorganisasian adalah mempertemukan keseluruhan kemampuan pegawai untuk menuju hasil yang baik.

c. *Actuating* (pelaksanaan)

Pada tahap implementasi, tindakan implementasi memerlukan penanaman inspirasi dan motivasi pada setiap anggota kelompok, mendorong mereka untuk benar-benar menginginkan dan mengerahkan upaya untuk mencapai tujuan yang selaras dengan upaya perencanaan organisasi dan kepemimpinan.²¹ Hal yang fundamental adalah memastikan bahwa pekerja melakukan pekerjaan yang mereka sukai dan ingin lakukan, memiliki keyakinan dan keyakinan pada setiap pekerja, dan berupaya menjaga suasana kerja yang menyenangkan semua orang. Pada dasarnya pelaksanaan berangkat dari diri kita sendiri dan bukan orang lain yang menggerakkan.²²

d. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah proses sistematis dalam menentukan tugas, menetapkan kriteria kinerja, memastikan kepatuhan terhadap standar,

²⁰ George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, hlm. 233-234.

²¹ Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, hlm. 82.

²² George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, hlm. 313-314.

melaksanakan rencana, mengevaluasi kemajuan, dan membuat modifikasi yang diperlukan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar.²³

Konsep pengawasan menyatakan bahwa pengawasan yang efisien memfasilitasi upaya pekerja untuk mengatur dan melaksanakan tugas-tugas yang direncanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan dilakukan untuk menjamin pelaksanaan perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan yang tepat. Pengawasan yang tidak memadai selalu mengarah pada kegagalan perencanaan, sementara perencanaan yang efektif memastikan pengawasan yang baik.²⁴

2. Standar Nasional Pengasuhan Anak (SNPA)

Standar Nasional Pengasuhan untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak memainkan peran penting dalam kebijakan pengawasan pengasuhan alternatif untuk anak. Regulasi diperlukan untuk memastikan bahwa Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak mematuhi kerangka kerja nasional untuk pengasuhan alternatif bagi anak-anak. Hal ini akan memungkinkan lembaga-lembaga ini untuk secara efektif memenuhi peran mereka dalam menyediakan pengasuhan bagi anak-anak.

Standar nasional pengasuhan ini dimaksudkan sebagai kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh panti asuhan. Kriteria ini bertujuan untuk mendorong evolusi fungsi panti asuhan dan memposisikannya sebagai pilihan terakhir dalam spektrum pengasuhan anak.

²³ Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, hlm. 110.

²⁴ George R. Terry, *Asas-Asas Manajemen*, hlm. 395-396.

Penyedia layanan di lembaga harus mematuhi standar pengasuhan anak nasional. Standar ini berfungsi sebagai panduan bagi penyedia Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak untuk memberikan layanan profesional kepada anak-anak dan keluarga mereka, baik di dalam keluarga maupun melalui pengasuhan alternatif, dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan terbaik anak.²⁵

Menurut Peraturan Menteri Sosial Nomor 30 Tahun 2011, Standar Pelayanan Pengasuhan memuat tentang:²⁶

- a. Standar Pendekatan Awal dan Penerimaan Rujukan
 - 1) Pendekatan awal
 - 2) Penerimaan rujukan
 - 3) Asesmen awal
 - 4) Pengambilan keputusan pelayanan
 - 5) Kesepakatan
 - 6) Rujukan ke instansi lain
 - 7) Kebersamaan anak bersaudara
- b. Standar Pelayanan Pengasuhan Oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak
 - 1) Asesmen dan rencana pengasuhan
 - 2) Pelaksanaan rencana pengasuhan
- c. Standar Pelayanan Berbasis Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak
 - 1) Pelayanan pengasuhan dalam Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak

²⁵ Peraturan Menteri Sosial Nomor 11 Tahun 2011, hlm. 3-4.

²⁶ Peraturan Menteri Sosial Nomor 11Tahun 2011, hlm. 28-89.

- 2) Peran sebagai pengganti orang tua
 - 3) Martabat anak sebagai manusia
 - 4) Perlindungan anak
 - 5) Perkembangan anak
 - 6) Identitas anak
 - 7) Relasi anak.
 - 8) Partisipasi anak
 - 9) Makanan dan pakaian
 - 10) Akses terhadap pendidikan dan kesehatan
 - 11) Kerahasiaan pribadi anak
 - 12) Pengaturan waktu anak.
 - 13) Kegiatan anak di Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak
 - 14) Aturan, disiplin, dan sanksi.
- d. Standar Pelaksana Pengasuhan
- 1) Orang tua dan keluarga
 - 2) Pengasuh
 - 3) Pekerja sosial profesional
- e. Standar Evaluasi Serta Pengakhiran Pelayanan dan Pengasuhan Untuk Anak
- 1) Review penempatan dan pengasuhan
 - 2) Pelaporan anak yang melarikan diri atau pengasuhan diakhiri
 - 3) Pengakhiran layanan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Para ilmuwan menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis investigasi yang berfokus pada studi tentang karakteristik hal-hal yang bersifat alamiah. Dalam jenis penelitian ini, peneliti memainkan peran penting sebagai alat utama, dan beberapa prosedur digunakan untuk memperoleh data. Oleh karena itu, peneliti akan memberikan penjelasan secara menyeluruh mengenai manajemen pelayanan sosial UPT Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah di Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik yang digunakan untuk memilih sumber data berdasarkan kriteria tertentu yang diyakini memiliki pemahaman paling baik tentang informasi yang diharapkan. Pendekatan ini memudahkan peneliti untuk mengeksplorasi dinamika sosial di lapangan. Penelitian ini berfokus pada subjek-subjek berikut:

- 1) Kepala Sub Bagian Tata Usaha Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) Tawangmangu
- 2) Pekerja Sosial Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) Tawangmangu, dan
- 3) Empat penerima manfaat yang berada di Panti Pelayanan Sosial Anak (PPSA) Tawangmangu.

b. Objek penelitian

Menurut KBBI yang dimaksud dengan objek penelitian adalah suatu hal yang menjadi sasaran penelitian. Objek penelitian yang dilakukan peneliti adalah manajemen pelayanan sosial UPT Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah di Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu, Jl. Lawu No. 73, Kecamatan Tawangmangu, Kabupaten Karanganyar, Provinsi Jawa Tengah. Peneliti mengambil lokasi tersebut dikarenakan Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu merupakan lembaga dibawah naungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah yang dibuat khusus untuk menangani dan memberikan perlindungan terhadap anak terlantar di Provinsi Jawa Tengah.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan sebuah tindakan mengamati apa yang informan lakukan dan katakan saat menjalani kehidupan sehari-hari disebut sebagai strategi pengumpulan data.²⁷ Peneliti melakukan observasi lapangan untuk menilai kualitas pelayanan sosial yang diberikan kepada anak terlantar di Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu.

b. Wawancara

²⁷ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 39.

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang di mana mereka bertukar informasi melalui sesi tanya jawab untuk mengumpulkan data penelitian.²⁸ Peneliti terlebih dahulu menyiapkan instrumen wawancara sebelum mengajukan pertanyaan atau pernyataan terbuka sehingga informan memiliki kesempatan untuk menanggapi atau memberikan penjelasan.

Penggunaan teknik wawancara semi terstruktur ini, peneliti beranggapan mampu mendapatkan informasi secara mendalam dan mampu menjalin hubungan yang baik dengan informan sehingga hal tersebut mampu mempermudah proses penelitian dan informasi yang diberikan diharapkan bisa lebih banyak dan hasil yang akurat.

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan sebuah kegiatan untuk memeriksa tulisan, gambar, atau karya penting lainnya yang berfungsi sebagai catatan kejadian masa lalu untuk mengumpulkan data.²⁹ Peneliti menggunakan studi dokumentasi untuk menambah data-data yang diperlukan saat penelitian. Dokumentasi berupa catatan sejarah, buku, dan foto-foto kegiatan.

5. Teknik Keabsahan Data

Triangulasi data adalah teknik penelitian yang digunakan untuk meningkatkan keandalan dan validitas data dengan menggabungkan informasi dari berbagai sumber, metode, atau perspektif. Tujuan utamanya adalah untuk

²⁸ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 71.

²⁹ Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 171.

mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dan akurat tentang fenomena yang sedang diteliti. Peneliti dalam memeriksa keabsahan data menggunakan proses pengumpulan data dengan teknik triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data adalah mencocokkan dan menggabungkan semua hasil teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

6. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan untuk mengorganisasikan, mengurutkan, mengklasifikasikan, menandai, dan mengkategorikan data agar menghasilkan suatu temuan sesuai dengan penekanan atau masalah yang akan diteliti. Data kualitatif yang biasanya tersebar dan menimbun bisa diklarifikasi dan mudah dipahami melalui serangkaian aktivitas analisis data.³⁰

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data dan setelah pengumpulan data selesai, dalam kurun waktu tertentu. Menurut buku Sugiyono, Miles dan Huberman mengusulkan bahwa kegiatan analisis data kualitatif harus dilakukan dengan cara yang runtut dan konsisten.³¹ Kegiatan dalam analisis data tersebut adalah:

a. Reduksi data

Reduksi fakta adalah proses pemedatan informasi dengan mengidentifikasi dan memilih komponen yang paling signifikan, menekankan pada elemen-elemen utama, mengidentifikasi tema dan pola yang berulang, dan meringkas temuan-

³⁰ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 209.

³¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 88.

temuan studi menjadi fakta-fakta nyata yang dapat mengkomunikasikan isu-isu di dalam area tersebut secara efektif. Tujuan utama dari reduksi data adalah untuk meningkatkan efisiensi analisis dan mempermudah pemahaman data. Reduksi data kualitatif membantu peneliti fokus pada informasi yang paling penting dan relevan dari data yang besar dan kompleks. Dengan melakukan pengkodean, identifikasi tema, dan validasi yang cermat, peneliti dapat menghasilkan temuan yang mendalam dan bermakna dari data kualitatif.

b. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat mencakup beberapa format, seperti grafik, korelasi kategoris, penjelasan ringkas, dan metode serupa. Dengan menggunakan beberapa model penyajian data, data akan terorganisir dan diuraikan dalam suatu pola relasional, sehingga meningkatkan pemahamannya. Penyajian data kualitatif yang efektif membantu menjelaskan temuan dengan cara yang bermakna dan mudah dipahami, serta memfasilitasi interpretasi dan pengambilan keputusan yang berbasis pada data yang diperoleh.

c. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah ciptaan terbaru dari sebelumnya yang belum pernah ada. Penarikan kesimpulan adalah proses yang memerlukan pemikiran kritis dan reflektif untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil tidak hanya didasarkan pada data tetapi juga memberikan wawasan yang berguna dan relevan. Kesimpulan bisa memuat suatu deskripsi maupun

gambaran suatu objek yang diperjelas dari sebelumnya, hipotesis, maupun teori.

Penarikan kesimpulan diperoleh dari data yang sudah disusun dan dikelompokkan.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan judul Manajemen Pelayanan Sosial di UPT Dinas Sosial Jawa Tengah Studi Panti Pelayanan Sosial Anak Tawangmangu, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Penerapan Standar Pelayanan Pengasuhan berdasarkan Standar Nasional Pengasuhan Anak
PPSA Tawangmangu sudah menerapkan Standar Pelayanan Pengasuhan berdasarkan Standar Nasional Pengasuhan Anak yang dikeluarkan oleh Peraturan Menteri Sosial Nomor 30 Tahun 2011.
2. Manajemen pelayanan sosial di PPSA Tawangmangu
 - a. Perencanaan dilakukan dengan merancang perencanaan program pelayanan sosial berdasarkan acuan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) yang sudah ditetapkan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah, dalam merancang perencanaan program pelayanan sosial tersebut dibuat tim perancang yang beranggotakan Kepala Panti dan Kepala Bagian Sub Bagian Tata Usaha.
 - b. Pengorganisasian dilakukan dengan mengembangkan sumber daya manusia dengan pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan langsung oleh Dinas Dosial Provinsi Jawa Tengah, pengembangan sumber daya manusia juga berbekal dari pengalaman dan pengetahuan yang

dimiliki oleh pegawai. Pengelolaan keuangan yang dilakukan berdasarkan Rencana Kerja Operasional (RKO) yang sudah tersusun rapi dengan sumber dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Provinsi Jawa Tengah.

- c. Pelaksanaan dilakukan dengan menjalin kerjasama antara pihak PPSA Tawangmangu dengan lembaga-lembaga yang mendukung tentang rehabilitasi sosial anak dan prinsip yang dikedepankan adalah pendidikan serta kesejahteraan anak.
 - d. Pengawasan di PPSA Tawangmangu mendapat pengawasan langsung dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. Evaluasi dilakukan berdasarkan hasil monitoring yang diselenggarakan sebulan sekali bersama dengan evaluator, bendahara menjadi evaluator dalam bidang keuangan dan kepala panti menjadi evaluator dalam bidang tata usaha.
3. Kelemahan yang ada di PPSA Tawangmangu yakni tidak adanya pengawasan secara langsung antar karyawan di panti, pengawasan sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

B. Saran

1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih diperlukan yakni seorang psikolog untuk menangani tentang masalah psikologis pada penerima manfaat.

2. Menambah fasilitas sarana dan prasarana yang lebih memadai dan secara efektif serta efisien untuk mendukung pengembangan pelayanan rehabilitasi sosial terhadap penerima manfaat.
3. Membuat program kegiatan yang terstruktur untuk meningkatkan minat dan bakat penerima manfaat. Dengan kegiatan yang terstruktur akan menjadikan penerima manfaat meningkatkan kepercayaan dan minat di kegiatan yang akan datang.
4. Lebih memanfaatkan penggunaan teknologi untuk dokumentasi kegiatan para penerima manfaat. Dokumentasi kegiatan sangat diperlukan untuk menjadi catatan resmi tentang kegiatan yang telah dilaksanakan.
5. Diperlukan adanya pengawasan secara langsung karena sebagai mekanisme untuk meningkatkan kualitas layanan, mendukung pengembangan profesional, dan memastikan bahwa standar etika dan praktik terbaik dipatuhi

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi, Rulam, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Arifin, Zainal, *Penelitian Pendidikan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Bungin, Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* , Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Departemen Sosial RI, *Modul Diklat Jabatan Fungsional Pekerja Sosial Tingkat Ahli Madya*, Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Departemen Sosial, tt.
- Departemen Sosial RI, *Peraturan tentang Anak*, Jakarta: Direktorat Sosial Anak, 2005.
- Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.
- Kurniasari, Alit, *Pelayanan Rehabilitasi Sosial Anak Di Panti Sosial Marsudi Putra (PSMP)*, Jakarta: P3KS Press, 2009.
- Notowidagdo, Rohiman, *PENGANTAR KESEJAHTERAAN SOSIAL Berwawasan Iman dan Takwa*, Jakarta: Amzah, 2016.
- Sarinah dan Mardalena, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharto, Edi, *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, Bandung: PT Refika Aditama, 2009.
- Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Miswar, 1983.
- Terry, R. George, *Asas-Asas Manajemen*, terj. Winardi, Bandung: ALUMNI, 2012.
- Terry, R. George, *Dasar-Dasar Manajemen*, terj. Ticoalu, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Terry, R. George, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, terj. J. Smith, Jakarta: Bumi Aksara, 1993.

Skripsi

Ahadirian Maghfirah, Destiar, *Manajemen Layanan Pendidikan Bagi Anak Korban Kekerasan di Pusat Kesejahteraan Sosial Anak Integratif Kota Mataram*, Skripsi, Riau: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Mataram, 2023.

Febriyanti, Pipit, *Pelayanan Kesejahteraan Sosial Terhadap Anak Terlantar di Panti Sosial Asuhan Anak (PSAA) Putra Utama 03 Tebet Jakarta Selatan*, Skripsi, Jakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, UIN Syarif Hidayatullah, 2014.

Sari Widya, Nurma, *Manajemen Program Pelayanan dan Rehabilitasi Kesejahteraan Sosial Melalui Kegiatan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) Bagi Fakir Miskin oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kota Padang*, Skripsi Padang: Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Andalas, 2019.

Syafni, Nur, *Bentuk Pelayanan Sosial Pada Panti Sosial Anak Remaja Nusa Putera Dalam Mengembalikan Keberfungsiannya Sosial Anak*, Skripsi, Medan: Jurusan IKS Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2020.

Asingati, Setri, *Manajemen Pelayanan Sosial di Rumah Singgah Pasien Inisiatif Zakat Indonesia Cabang Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Kesejahteraan SosialFakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2020.

Jurnal

Atikal Kafa, Rima, “Manajemen Program Bantuan Sosial Penanganan Rumah Layak Huni APBD Kabupaten (Bansos-RLTH APBD Kabupaten) Oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman di Kabupaten Magelang”, Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara, vol. 6: 1, 2022.

Fauzan, Hasbi Shidddiq, “Manajemen Pelayanan Perijinan Sektor Penataan Ruang untuk Rumah Tinggal di Kabupaten Sumedang”, Journal of Knowldgw Management, vol. 17:1, (2023).

Mirna, Maria Ratu dan Endang Indartuti. “Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Surabaya”, Jurnal Penelitian Administrasi Publik, vol. 1:2, (Juli, 2021).

Rahakbauw, Nancy, “Faktor-Faktor Anak Diterlantarkan dan Dampaknya (Studi Di Kota Ambon)”, vol. 3: 1, 2016.

Rahman, Thaufik dan M. Nur Iman Ridwan, "Manajemen Pelayanan Bantuan Sosial Beras Sejahtera di Kelurahan Basirih Kota Banjarmasin", Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan, vol. 2: 2, 2021.

Internet

Data	BPS	Pemprov	Jateng,
	https://jateng.bps.go.id/statictable/2022/03/22/2607/rekap-data-penyandang-masalah-kesejahteraan-sosial-pmks-provinsi-jawa-tengah-2021.html		
Penanganan	Anak	Terlantar	Butuh Komitmen,
			https://www.kemenkopmk.go.id/penanganan-anakterlantarbutuhkomitmen#:~:text=Berdasarkan%20data%20Kementerian%20Sosial%20yang,di%20Indonesia%20sebanyak%2067.368%20orang
UPT Panti Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah,			https://dinsos.jatengprov.go.id/upt-panti/dinas-sosial-prov-jateng
			https://www.google.com/maps/place/Panti+Pelayanan+Sosial+Anak+Tawangmangu/@7.6683573,111.1229827,17z/data=!4m6!3m5!1s0x2e7a2070b81979fb:0xa09011128c02674f!8m2!3d-7.6683573!4d111.1229827!16s%2Fg%2F1pzwmp8dg?authuser=0&entry=ttu

Peraturan Pemerintah

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No. 4 Tahun 2022 tentang Penyelengaraan Perlindungan Anak.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 53 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah.

Peraturan Menteri Sosial Nomor 30 Tahun 2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak.