

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap individu memiliki haknya masing-masing untuk memperoleh kesejahteraan sosial serta kehidupan yang layak. Pernyataan ini tentunya sejalan dengan tujuan negara kita, yaitu mewujudkan kesejahteraan dalam masyarakat. Akan tetapi, fenomena yang ada di lapangan justru merefleksikan bahwa tujuan tersebut belum dapat diakomodasi oleh pemerintah kita karena sejumlah faktor yang tak ayal menghambat terwujudnya kesejahteraan sosial. Keberadaan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial atau yang disebut dengan PMKS seakan menunjukkan bahwa pemerintah tidak dapat menangani permasalahan kesejahteraan sosial, menjalankan tugasnya untuk menjamin hak individu memperoleh kehidupan yang layak. Kendati kebijakan dan program mengenai kesejahteraan sosial sudah digulirkan guna mendorong terjadinya peningkatan, pada kenyataannya permasalahan kesejahteraan sosial di Indonesia masih menjadi isu sentral dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelaksanaan penanganan PMKS di antaranya terkendala oleh faktor anggaran, terbatasnya sumber daya manusia yang dimiliki, ketidaklengkapan sarana dan prasarana, serta data dan informasi terkait PMKS yang belum lengkap (Santoso, Yulyana, & Aryani, 2022).

Tidak hanya di kota besar saja, problematika ini juga banyak kita jumpai di seluruh penjuru negeri mengingat penyelenggaraan pemerintahan di daerah sendiri seringkali tidak terlaksana dengan baik. Kabupaten Tegal yang

merupakan salah satu daerah yang termasuk ke dalam wilayah Provinsi Jawa Tengah pun tidak terlepas dari permasalahan kesejahteraan sosial. Melalui amanat konstitusional yang tertuang dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang kemudian dipertegas dengan UU Penanganan Fakir Miskin, UU Kesejahteraan Sosial, dan UU Pemerintahan Daerah, yang kemudian juga didukung dengan PP Pelaksanaan Upaya Penanganan Kemiskinan Melalui Pendekatan Wilayah, PP Penyelenggaraan Kesejahteraan Sosial, dan PP Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Provinsi, dan Pemerintahan Kabupaten/Kota, Pemda Kabupaten Tegal melalui Dinas Sosial Kabupaten Tegal berupaya untuk memangkas permasalahan kesejahteraan sosial dengan mengusung harapan bahwa kehadiran Dinas Sosial Kabupaten Tegal sebagai salah instansi pemerintahan akan memberikan implikasi positif terhadap kesejahteraan sosial masyarakat Kabupaten Tegal, di mana penduduk yang termasuk ke dalam kelompok rentan dan marginal atau disebut juga dengan PMKS nantinya akan diarahkan menjadi individu, keluarga, dan masyarakat yang mandiri, baik itu dari aspek sosial maupun aspek ekonomi melalui kebijakan dan program yang ada.

Salah satu permasalahan yang ditetapkan dalam pemetaan permasalahan pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Tegal dan perlu diteliti secara lebih lanjut yakni adanya kecenderungan meningkatnya jumlah anak yang menyandang permasalahan kesejahteraan sosial seperti anak terlantar, disebabkan belum optimalnya pelayanan rehabilitasi sosial anak. Meningkatnya jumlah anak terlantar tersebut tentu dirasa kian mencemaskan

sebab dapat menimbulkan dampak negatif lain seperti yang dijelaskan dalam penelitian Natika dan Rinjani yang dilatarbelakangi oleh persoalan tersebut. Adapun dampak tersebut di antaranya seperti permasalahan ketertiban, kebersihan dan keamanan, serta keindahan kota. Natika dan Rinjani meneliti tentang pelayanan rehabilitasi sosial bagi anak terlantar di Kabupaten Subang. Pihak yang menyelenggarakan pelayanan, yaitu Dinas Sosial Kabupaten Subang, dinilai belum berhasil mewujudkan pelayanan rehabilitasi sosial yang optimal bagi anak terlantar, yang terlihat pada permasalahan komunikasi, disposisi, sumber daya, dan struktur birokrasinya (Natika & Rinjani, 2022). Selain di Kabupaten Subang, daerah lain yang menghadapi permasalahan serupa yaitu Kota Surabaya. Jumlah PMKS termasuk anak-anak terlantar mengalami peningkatan. Banyaknya jumlah PMKS di Kota Surabaya merepresentasikan bahwa masih banyaknya masyarakat yang belum menikmati hak dasar yang seharusnya mereka peroleh secara wajar. Melihat pada kondisi yang ada, Ridlo, Hakim, dan Rahayu, melakukan analisis terhadap kinerja Pemerintah Kota Surabaya dalam mengatasi masalah kesejahteraan sosial melalui pelayanan rehabilitasi sosial yang mengadopsi konsep indikator kinerja pembangunan kesejahteraan sosial (Ridlo, Hakim, & Rahayu, 2017).

Data Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) yang terinventarisir di Kabupaten Tegal menunjukkan bahwa terdapat 5 (Lima) kelompok sasaran prioritas, yakni: (1) Kemiskinan, (2) Kecacatan, (3) Keterlantaran, (4) Korban Bencana, dan (5) Ketunaan Sosial dan

Penyimpangan Perilaku. Di antara kelompok sasaran tersebut, anak terlantar termasuk dalam kategorinya. Permasalahan ini pun menjadi tantangan bagi Dinas Sosial Kabupaten Tegal untuk mengoptimalkan pelayanan rehabilitasi sosial anak terlantar karena program rehabilitasi sosial yang dilaksanakan tidak dapat terimplementasikan secara efektif dan efisien jika tidak ada upaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan, terlebih anak harus dipenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.

Penanggulangan PMKS telah ditetapkan sebagai isu strategis dan prioritas pembangunan Kabupaten Tegal. Lebih lanjut, terdapat permasalahan terkait adanya identifikasi oleh Dinas Sosial Kabupaten Tegal bahwa masih terdapat banyak data lain yang belum terungkap mengenai anak penyandang masalah kesejahteraan sosial yang berbuntut pada tidak diperbaruinya data dan berdampak pada minimnya kinerja pelayanan rehabilitasi sosial anak sesuai dengan yang disebutkan dalam Renstra Dinas Sosial Kabupaten Tegal Tahun 2019-2024. Temuan dari penelitian Ariska, Alamsyah, dan Junaidi (2021) yang meneliti tentang pembinaan anak terlantar oleh Pemerintah Kabupaten Organ Ilir pun mendukung pernyataan tersebut, yaitu bahwa permasalahan tidak diperbaruinya data dapat menghambat pelayanan rehabilitasi sosial yang efektif dan efisien. Terjadi bias data dalam penyelenggaraan pelayanan. Bias data ini terjadi ketika data yang terkumpul tidak mewakili realita yang sebenarnya dengan baik. Anak-anak terlantar yang seharusnya mendapatkan pelayanan justru tidak terjangkau sebagaimana mestinya, sehingga bias data

tersebut mengakibatkan pelayanan menjadi tidak tepat sasaran (Ariska, Alamsyah, & Junaidi, 2021).

Anak pada hakikatnya ialah karunia dan amanah dari Tuhan yang senantiasa harus kita jaga karena hak-hak sebagai manusia, harkat, dan martabat melekat dalam diri mereka, dan ketiga hal ini harus dijunjung tinggi. Sebagai amanah yang diberi Tuhan kepada orang tua, orang tua sudah sepantasnya berusaha memenuhi hak anak yang berupa kebutuhan dasar mereka seperti pangan, sandang, dan juga papan. Suyanto (2019) dalam Fitri, Alsunah, & Febriani (2020) menyatakan bahwa anak terlantar sesungguhnya dikelompokkan ke dalam kategori rawan atau anak-anak yang memerlukan perlindungan khusus. Seorang anak dapat dikategorikan sebagai anak terlantar bukan hanya karena tidak memiliki salah satu atau kedua orang tua lagi, melainkan karena hak untuk mendapat pendidikan, pelayanan kesehatan, dan hak dasar lainnya tidak terpenuhi disebabkan kelalaian, kesenjangan, ketidakmampuan, atau tidak adanya pengertian dari orang tua. Selain itu, seorang anak juga dikatakan terlantar ketika hak tumbuh serta berkembangnya tidak dapat dipenuhi sebagaimana mestinya, tidak mendapat perhatian dari orang tua maupun kerabatnya, atau bahkan tidak diinginkan kehadirannya (Permatasari, 2022). Sehubungan dengan itu, Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Sosial Kota Surabaya mengidentifikasi bahwa permasalahan kesenjangan dan ketidakmampuan yang menyebabkan keterlantaran pada anak dialami oleh anak-anak terlantar di Kota Surabaya. Dalam menangani persoalan ketidakmampuan dan kesenjangan yang ada, Dinas Sosial Kota

Surabaya menempuh langkah pembinaan yang terdiri atas pendidikan formal dan non-formal. Bagi anak-anak terlantar yang masih terdaftar sebagai seorang siswa di sebuah sekolah, Dinas Sosial Kota Surabaya berusaha mengedukasi dan memotivasi mereka agar mau kembali bersekolah. Sementara itu, bagi anak-anak terlantar yang putus sekolah, diikutsertakan dalam program kejar paket. Pembinaan non-formalnya sendiri merupakan pembinaan dalam kegiatan berwirausaha, misalnya seperti service handphone, cuci motor, serta pembuatan minuman tradisional atau makanan. Dinas Sosial Kota Surabaya menggandeng sejumlah stakeholder dan instansi-instansi lain untuk melaksanakan programnya, sehingga permasalahan ketidakmampuan dan keterlantaran diharapkan dapat teratasi (Syawarudin, 2021). Realita dari pernyataan tersebut juga tergambarkan dalam penelitian Sabilla, Nasir, dan Dameria. Disebutkan dalam penelitian bahwa jumlah anak terlantar di Kabupaten Aceh Utara berkisar 3.778 jiwa pada tahun 2020. Mengutip apa yang disampaikan Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Kabupaten Aceh Utara, keberadaan anak-anak terlantar secara umum dipengaruhi oleh faktor keluarga dan faktor lingkungan, seperti anak-anak yang berasal dari keluarga broken home, minimnya kepedulian orang tua terhadap anak, dan sebagainya (Sabilla, Nasir, & Dameria, 2022). Sementara itu, penyebab munculnya anak-anak terlantar di Kota Palu yang menyangkut faktor keluarga yaitu mengenai persoalan kemiskinan dan berasal dari keluarga yang kurang harmonis atau bermasalah. Kemiskinan menjadi penyebab utamanya, terutama pada keluarga yang memang hidup di bawah garis

kemiskinan, sehingga tidak mampu memenuhi hak dasar anak-anaknya. Hutang yang melilit, pendapatan yang tidak seberapa banyak, kesehatan yang tidak diperhatikan dengan baik, kondisi inilah yang dialami anak-anak yang ditelantarkan dalam keluarganya. Selanjutnya, anak-anak terlantar yang berasal dari keluarga yang kurang harmonis atau bermasalah menghadapi permasalahan seperti tidak mendapatkan kasih sayang, kurang mendapat perhatian, dan tidak diawasi dengan baik tumbuh-kembangnya oleh orang tuanya. Anak yang diwawancarai dalam penelitian Salidyn, Kadir, dan Wahba ini pun menyebutkan bahwa ia kerap merasakan kecemburuan ketika melihat teman sebayanya mendapatkan kasih sayang yang layak dari orang tuanya (Salidyn, Kadir, & Wahba, 2020).

Adapun penanganan yang mungkin untuk dilakukan salah satunya yaitu dengan pelayanan rehabilitasi sosial. Rehabilitasi didefinisikan sebagai usaha memperbaiki penderita cacat, baik itu secara fisik maupun psikis, yang dilakukan untuk mengoptimalkan fungsi rohani, jasmani, sosial, pekerjaan, serta ekonomi, sehingga seorang individu dapat kembali berfungsi sebagai anggota masyarakat yang bermanfaat bagi dirinya sendiri atau bagi lingkungan masyarakat (Cholid & Yulinda, 2021). Pelaksanaan rehabilitasi sosial anak terlantar sebagaimana yang jelaskan dalam Peraturan Menteri Sosial No. 4 Tahun 2020 diberikan dalam bentuk perawatan dan pengasuhan, diagnosis psikososial serta motivasi, bimbingan sosial dan konseling, bimbingan fisik dan mental spiritual, rujukan, pelayanan aksesibilitas, serta asistensi dan bantuan sosial dengan didasarkan pada kriteria-kriteria seperti kebutuhan dasar

yang berupa pangan, sandang, dan papan yang tidak terpenuhi; rentan terhadap tindak kekerasan yang bersumber dari lingkungannya; tidak adanya perseorangan, keluarga, atau masyarakat yang mengurus; dan/atau masih mempunyai keluarga tetapi berpotensi mendapatkan perlakuan yang salah, tindak kekerasan, penelantaran, dan eksploitasi.

Beragam penyebab menjadikan anak terlantar terpaksa harus menjalani kehidupan yang sulit, di mana hak dasar mereka sebagai anak pun terabaikan. Polemik ini apabila terus dibiarkan tentu akan berimplikasi pada munculnya persoalan baru. Anak terlantar rentan menjadi korban tindak kejahatan, baik itu kekerasan, diskriminasi, maupun marginalisasi. Di antara dampak negatif yang mungkin dirasakan oleh anak-anak terlantar yang menjadi korban suatu tindak kejahatan yaitu mereka cenderung menjadi pribadi yang tertutup, mereka kehilangan kepercayaan dirinya untuk berinteraksi dengan orang lain; mengalami gangguan kecemasan; menderita depresi; dan sebagainya. Hal demikian ditemukan dalam penelitian Falaq, Rachman, dan Suyahmo pada tahun 2016, yang menganalisis pelaksanaan pelayanan rehabilitasi sosial anak korban trafficking pada Balai Rehabilitasi Sosial Sunu Ngesti Tomo Jepara. Balai Rehabilitasi Sosial Sunu Ngesti Tomo Jepara yang berada di bawah kewenangan Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah di sini berperan memfasilitasi kebutuhan anak-anak korban trafficking melalui pelayanan yang mereka berikan. Di antara pelayanan tersebut yakni berupa bimbingan fisik, mental, sosial, dan keterampilan. Dari pelayanan yang sudah dilaksanakan, klien yang menjadi informan dalam penelitian memaparkan bahwa kegiatan yang

diselenggarakan telah meringankan beban psikis yang mereka rasakan selama ini. Bahkan, kegiatan tersebut juga memotivasi mereka untuk tumbuh menjadi individu yang bermanfaat bagi dirinya sendiri dan bagi orang lain. Berkaitan dengan penelitian, maka permasalahan anak-anak terlantar yang menjadi korban tindak kejahatan perlu dicari upaya penyelesaiannya yang pada konteks ini rehabilitasi sosial menjadi jawaban dari permasalahan yang ada (Falaq, Rachman, & Suyahmo, 2016). Permasalahan serupa juga ditemukan pada anak-anak terlantar di Panti Sosial Rehabilitas Gelandangan Pengemis Orang Dengan Gangguan Jiwa Dinas Sosial Provinsi Sumatera Selatan atau sering disebut PRS-GODGJ Provinsi Sumatera Selatan. Kepercayaan diri yang dimiliki oleh anak-anak terlantar yang berada di sana digambarkan masih kurang oleh Rohana, Pamungkas, dan Diyanti. Dijelaskan bahwa rasa kurang percaya diri tersebut ditandai dengan mudah cemas dalam menghadapi persoalan, mudah putus asa, gugup ketika harus bersosialisasi dengan orang lain, merasa kurang memiliki keahlian dalam bidang tertentu, dan seterusnya. Namun, setelah mendapatkan pelayanan rehabilitasi melalui konseling kelompok dengan teknik sosiodrama, anak-anak terlantar mulai menunjukkan perilaku positif yang tercermin dari keramahan dan kepedulian mereka terhadap orang lain, rasa percaya diri dan semangat yang meningkat, serta mulai mampu untuk berinteraksi dengan orang-orang yang ada di sekitarnya dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan dalam rangka mengembangkan rasa percaya diri anak-anak terlantar telah berhasil mencapai tujuannya (Rohana, Pamungkas, & Diyanti, 2020).

Pemerintah sudah seharusnya merangkul anak-anak terlantar, berupaya untuk menangani persoalan anak terlantar dengan memberikan perlindungan serta pengasuhan. Anak terlantar seperti yang kita ketahui dipelihara oleh negara. Artinya, negara berkewajiban memelihara mereka dan melindungi hak-hak mereka secara penuh. Perlindungan anak mencakup segala aktivitas yang diupayakan dalam rangka menjamin dan memberikan perlindungan bagi anak dengan harapan supaya mereka bisa tumbuh, berkembang, serta memperoleh perlindungan dari kekerasan, diskriminasi, atau eksploitasi. Kerja sama yang terjalin sebagaimana mestinya di antara pihak-pihak yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan kesejahteraan sosial dalam penanganan anak penyandang masalah kesejahteraan sosial dan adanya komitmen yang kuat tentu menjadi faktor yang mendukung keberhasilan (Agustina & Setyawan, 2019).

Anak terlantar memerlukan edukasi melalui pelayanan yang disediakan oleh pemerintah agar mereka bisa mengembangkan potensi yang dimiliki dan dapat menjadi insan yang bermanfaat karena sejatinya anak merupakan salah satu faktor penentu bagi kemajuan bangsa. Selaras dengan pernyataan tersebut, UPTD Kampung Anak Negeri pada Dinas Sosial Kota Surabaya berusaha memenuhi hak anak-anak terlantar untuk mendapatkan edukasi atau pendidikan dengan rehabilitasi sosial yang berwujud bimbingan, yang dibahas dalam penelitian Wicaksono dan Rusdiana pada tahun 2019. Bimbingan yang dimaksud di antaranya yaitu bimbingan kognitif, spiritual, kedisiplinan, serta minat dan bakat, sebagai bentuk manifestasi pelaksanaan hak anak dalam

bidang pendidikan. Berdasarkan analisis dalam penelitian, anak membutuhkan bimbingan untuk membentuk kesadaran diri akan pentingnya memperoleh pendidikan, sehingga mereka bisa lebih tekun dalam belajar. Kemudian, edukasi ini juga disadari sebagai upaya pembentukan karakter yang lebih baik bagi anak-anak terlantar, mengingat anak-anak terlantar yang dibina kerap kali menunjukkan perilaku yang tidak baik, seperti berkata kotor, tidak sopan dalam berperilaku, dan sebagainya (Wicaksono & Rusdiana, 2019). Berkaca pada permasalahan tersebut, maka pelayanan rehabilitasi sosial bagi anak terlantar perlu untuk digencarkan mengingat pemerintah juga berkewajiban melindungi mereka. Dengan pelayanan rehabilitasi sosial anak terlantar, maka diharapkan hak yang seharusnya mereka dapatkan dapat terpenuhi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan rehabilitasi sosial anak terlantar oleh Dinas Sosial Kabupaten Tegal?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali informasi dan data mengenai pelayanan rehabilitasi sosial anak terlantar oleh Dinas Sosial Kabupaten Tegal, guna melakukan analisis terhadap data dan informasi yang diperoleh tersebut dalam kaitannya dengan efektivitas pelayanan rehabilitasi sosial anak terlantar yang diselenggarakan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang nantinya hendak dicapai melalui penelitian ini, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian dengan topik permasalahan ini akan menghasilkan manfaat teoritis yaitu menambah wawasan penulis terkait konsep serta metodologi dalam penulisan, pengetahuan atau wawasan tentang pelayanan rehabilitasi sosial anak terlantar di Kabupaten Tegal, serta diharapkan menjadi dokumen perguruan tinggi yang bermanfaat sebagai rujukan bagi siapa saja yang membacanya.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini juga menghasilkan manfaat praktis berupa masukan bagi Dinas Sosial Kabupaten Tegal terkait permasalahan peningkatan pelayanan rehabilitasi sosial anak terlantar dan memberikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Tegal sendiri mengenai pelayanan rehabilitasi sosial anak terlantar yang diselenggarakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Tegal. Dengan demikian, penelitian diharapkan bisa digunakan sebagai acuan bagi Dinas Sosial Kabupaten Tegal dalam meningkatkan pelayanan rehabilitasi sosial anak terlantar, baik itu untuk masa sekarang maupun di masa yang akan datang, sehingga kesejahteraan anak di Kabupaten Tegal

pun akan turut meningkat dan Dinas Sosial Kabupaten Tegal bisa lebih mengoptimalkan perannya.

1.5 Kajian Teori

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut.

1.5.1 Efektivitas Pelayanan

Siagian dikutip oleh Erdina dan Hariani (2017) menguraikan bahwa efektivitas merupakan upaya untuk memanfaatkan sumber daya, sarana, dan prasarana yang sudah ditetapkan dalam rangka menghasilkan barang maupun jasa dari kegiatan yang dilaksanakan. Di samping itu, efektivitas juga menyangkut tentang keberhasilan dari sisi ketercapaian target atau tujuan yang sudah ditetapkan. Di sini kita bisa memahami bahwa apabila hasil dari suatu kegiatan semakin dekat dengan sasaran, maka efektivitasnya akan semakin tinggi pula. Sebuah kegiatan dapat dinilai efektif jika kegiatan tersebut berhasil mencapai tujuannya. Jika merujuk pada tujuan suatu instansi, maka tahapan dalam mencapai tujuan tersebut sejatinya merupakan keberhasilan dalam implementasi kegiatan atau program berdasarkan tugas dan fungsi serta wewenang yang dimiliki instansi tersebut. Berkaitan dengan efektivitas, maka aspek yang diteliti dalam penelitian yaitu efektivitas Dinas Sosial Kabupaten Tegal dalam memberikan pelayanan rehabilitasi sosial, yang menurut Gibson (1997) dalam Tangkilisan (2005) dapat diukur berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kejelasan tujuan yang akan diraih.

Sebagaimana yang kita tahu, menentukan tujuan merupakan langkah awal dari diadakannya sebuah pelayanan. Pelayanan pun harus memiliki tujuan yang jelas agar pelayanan yang hendak dilaksanakan menjadi lebih terarah. Dengan tujuan yang jelas, penyimpangan yang tidak sesuai dengan tujuan dapat dihindari dan tujuan pelayanan dapat dicapai sebagaimana mestinya.

b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.

Strategi secara sederhana dipahami sebagai upaya yang dilakukan oleh individu atau kelompok guna mencapai target yang menjadi tujuannya. Kejelasan strategi dalam pelayanan berfungsi menjaga keberlangsungan dari suatu perencanaan, memudahkan pelaksanaan, serta pencapaian tujuan.

c. Proses analisis dan perumusan.

Sebelum melaksanakan pelayanan, dibutuhkan analisis untuk mengetahui perumusan program pelayanan yang tepat diberikan kepada penerima pelayanan sesuai dengan hasil dari analisis kondisi masing-masing penerima pelayanan tersebut.

d. Perencanaan yang matang.

Rencana pelayanan yang matang bermakna bahwa arah pelaksanaan pelayanan sudah ditentukan dengan spesifik melalui penyusunan langkah-langkah yang sistematis. Dalam aspek ini, penting untuk mempertimbangkan kendala yang mungkin dihadapi.

e. Ketepatan dalam menyusun suatu program.

Program yang telah disusun haruslah tepat sesuai dengan tujuan dari diadakannya pelayanan, baik itu dari segi ketepatan sasaran, maupun dari segi manfaat program.

f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja.

Indikator efektivitas yang juga penting dalam organisasi adalah kemampuan untuk melakukan kerja yang produktif dengan sarana serta prasarana yang diakomodasi.

g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien

Sebaik apapun perencanaan suatu program, apabila tidak diimplementasikan dengan efektif dan efisien maka tujuan akan sulit untuk dicapai.

h. Sistem pengawasan dan pengendalian

Pengawasan dan pengendalian dalam pelayanan merupakan proses untuk memastikan bahwa kegiatan pelayanan dilaksanakan sebagaimana seharusnya dengan membandingkan kinerja aktual dengan apa yang sudah menjadi ketetapan dalam perencanaan pelayanan. Seringkali pelaksanaan pelayanan gagal dikarenakan kurang ketatnya pengawasan dan pengendalian terhadap pelayanan, di mana dalam hal ini pengawasan dan pengendalian berfungsi menjaga kesesuaian keberlangsungan pelayanan dengan tujuannya.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Konsep yang telah diuraikan sebelumnya, yaitu konsep efektivitas pelayanan dioperasionisasikan sebagai berikut untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Efektivitas Pelayanan

a. Kejelasan tujuan yang akan diraih

Tujuan utama dari pelayanan rehabilitasi ialah mengembalikan fungsi sosial secara wajar. Maka dari itu, penelitian nantinya akan membahas mengenai bagaimana Dinas Sosial Kabupaten Tegal menetapkan tujuannya, apa saja tujuan tersebut, serta apakah tujuan tersebut sudah jelas bagi staf pelaksana.

b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan

Adapun aspek yang diteliti di antaranya yaitu bagaimana strategi Dinas Sosial Kabupaten Tegal dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan rehabilitasi sosial, strategi dalam menjalin kerjasama dengan pihak lain, strategi mengembangkan kemampuan pelaksana pelayanan, maupun strategi lainnya.

c. Proses analisis dan perumusan

Proses analisis dan perumusan dalam pelayanan umumnya mencakup analisis terhadap persoalan yang dialami oleh penerima pelayanan, perumusan tujuan pelayanan, serta langkah atau kegiatan pelaksanaan yang mengarah pada ketercapaian tujuan.

d. Perencanaan yang matang

Adapun aspek yang diteliti adalah mengenai bagaimana proses perencanaan pelayanan dan langkah-langkah pelayanan rehabilitasi apa saja yang sudah dipertimbangkan secara matang oleh Dinas Kabupaten Tegal, dalam kaitannya dengan kendala pelaksanaan yang dijumpai.

e. Ketepatan dalam menyusun suatu program

Mengacu pada indikator ini, maka aspek yang akan diteliti adalah apakah pelayanan benar-benar mengakomodasi kebutuhan penerima pelayanan sehingga bermanfaat, apakah pelayanan sudah menasar target yang tepat, serta bagaimana langkah yang ditempuh untuk mengupayakan agar pelayanan tepat sasaran atau manfaat.

f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja

Dari indikator sarana dan prasarana, maka aspek yang akan dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini ialah ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Tegal maupun rumah singgah dan bagaimana pengelolaan atau pemanfaatannya.

g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien

Adapun aspek yang dinilai dalam konteks ini adalah bagaimana rehabilitasi sosial anak terlantar tersebut berlangsung dan apakah kegiatan rehabilitasi yang dilaksanakan berhasil mencapai

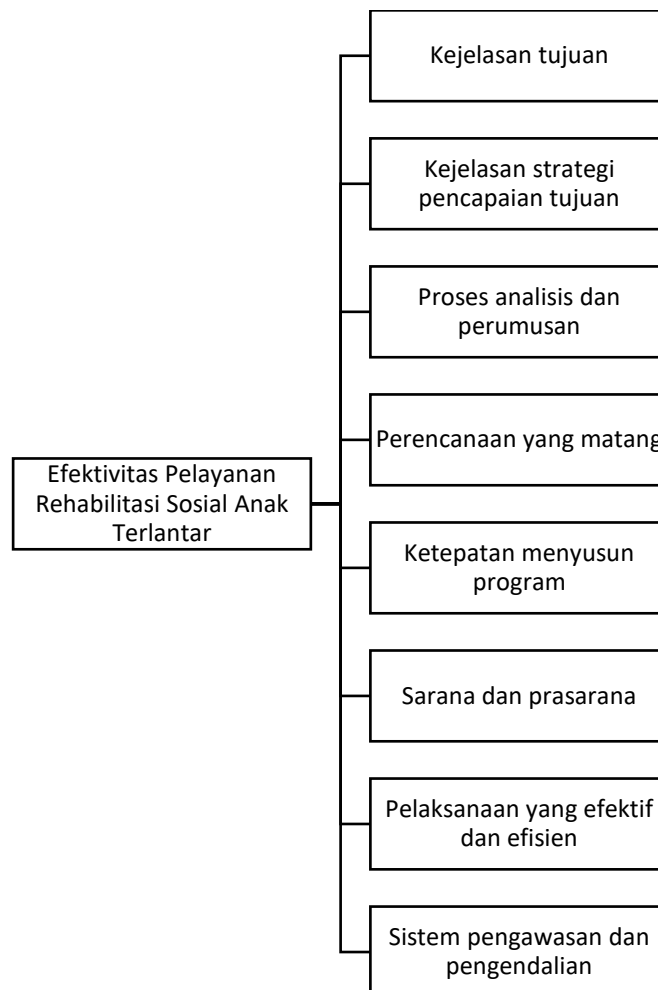
tujuannya dan penggunaan sumber daya (fisik, manusia, finansial) yang spending well memaksimalkan hasil.

h. Sistem pengawasan dan pengendalian

Dari indikator ini, maka penelitian akan menguraikan tentang pengawasan dan pengendalian yang dilakukan secara internal, yaitu oleh pihak yang ada di dalam lingkup Dinas Sosial Kabupaten Tegal, serta pengawasan dan pengendalian eksternal yang dilakukan oleh pihak yang berada di luar lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Tegal.

Operasionalisasi dari konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.1 Operasionalisasi Konsep



1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan merupakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang ditujukan guna mendalami, memahami, dan menerobos masuk

ke dalam gejala-gejala tertentu. Kemudian, gejala-gejala tersebut akan diinterpretasikan dan diimplementasikan sesuai dengan konteksnya (Suyitno, 2018). Menurut Sugiyono (2013), penelitian kualitatif menggunakan landasan filsafat postpositivisme, dipakai dalam meneliti objek yang bersifat alamiah, di mana peneliti dalam penelitiannya berperan sebagai instrumen kunci. Lebih lanjut, penelitian ini dimaksudkan agar peneliti mampu menggambarkan realita empiris secara rinci, dengan memberikan data yang bukan berupa angka, melainkan data deskriptif. Pemilihan penelitian kualitatif didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian tersebut dari segi desainnya dapat berkembang menyesuaikan proses penelitian sehingga lebih bersifat fleksibel. Kemudian, untuk konsekuensinya sendiri, peneliti akan berhubungan dengan informan dalam rangka memperoleh pemahaman yang mendalam. Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif untuk menggambarkan keadaan yang terjadi atau yang kita lihat di permukaan, di mana jenis penelitian ini meskipun bertujuan menganalisis atau menguraikan suatu keadaan, tidak dipakai untuk membuat kesimpulan yang cakupannya lebih luas.

1.7.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan wilayah atau tempat di mana penelitian dilaksanakan. Adapun situs dalam penelitian ini yaitu Dinas Sosial Kabupaten Tegal.

1.7.3 Subjek/Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber informasi dalam suatu penelitian. Adapun subjek yang dimaksud dari penelitian ini yakni

Kepala dan Staf Bidang Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial Kabupaten Tegal yang pemilihannya didasarkan pada pengalaman serta pemahaman yang dimiliki oleh subjek penelitian tersebut, serta kelompok sasaran, yaitu anak-anak terlantar, dengan teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling. Teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan berdasarkan pertimbangan tertentu dengan memilih informan yang diperkirakan paling paham mengenai data atau keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti (Wekke, 2019). Dengan menggunakan teknik ini, kebutuhan peneliti terhadap data penelitian dapat diakomodasi dan informasi yang diperoleh pun sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga didapatkan data yang mendalam.

1.7.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini mencakup dua macam, yaitu:

- a. Sumber data primer, yaitu sumber data yang didapat dari subjek penelitian secara langsung, yakni staf atau petugas Dinas Sosial Kabupaten Tegal bidang pelayanan rehabilitasi sosial guna memenuhi kebutuhan informasi mengenai pelayanan rehabilitasi sosial anak terlantar oleh Dinas Sosial Kabupaten Tegal sebagai pihak penyelenggara pelayanan, sehingga dapat disajikan data secara rinci.
- b. Sumber data sekunder, yaitu sumber data yang berupa arsip-arsip, memo, dokumen, catatan tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian, ataupun dari hasil penelitian terdahulu seperti buku,

jurnal, atau artikel yang umumnya, jenis data ini memiliki keterangan berupa “dirujuk, dikutip, atau dilansir”. Dalam penelitian ini, akan digunakan sumber data sekunder yang diperoleh dari Dinas Sosial Kabupaten Tegal.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis mengingat tujuan utama dari diadakannya suatu penelitian ialah memperoleh data. Nantinya akan digunakan empat teknik dalam pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu teknik yang dipakai ketika sudah diketahui informasi apa saja yang hendak digali, sehingga dalam konteks ini sudah disiapkan instrumen penelitian yang berupa pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian. Kemudian, digunakan alat bantu yang dapat membantu proses wawancara seperti recorder, buku catatan, dan kamera. Wawancara dilakukan dengan informan yang terkait dengan topik dan pembahasan yang ada di dalam penelitian, yaitu dengan pihak dari Dinas Sosial Kabupaten Tegal sebagai penyelenggara pelayanan rehabilitasi sosial anak terlantar di Kabupaten Tegal. Tidak ada kendala dalam menghubungi pihak Dinas Sosial Kabupaten Tegal

karena surat izin penelitian yang diajukan pun diproses dengan cepat. Hanya saja, pada saat itu penelitian lapangan baru dimulai seminggu setelah surat diajukan dikarenakan hari libur nasional. Pihak yang pertama dihubungi adalah Kasubag Umum dan Kepegawaian yang kemudian menghubungkan dengan informan penelitian. Informan penelitian pun merespon dengan cepat ketika dihubungi terkait kesedian menjadi informan dalam wawancara. Informan penelitian, yaitu Makmur Achmad selaku kepala bidang rehabilitasi sosial dan Ines Catur Pratiwi selaku staff bidang rehabilitasi sosial meluangkan waktu untuk diwawancarai, bahkan di tengah padatnya kegiatan. Wawancara terselesaikan dengan lancar berkat bantuan dari pihak-pihak yang disebutkan. Informan membantu dan mengarahkan dengan baik, sehingga penelitian di Dinas Sosial Kabupaten Tegal dapat dirampungkan. Kemudian, penelitian juga dilangsungkan dengan mewawancarai anak terlantar di Kabupaten Tegal. Anak-anak tersebut berjumlah 3 orang anak perempuan dengan rentang usia 14-17 tahun. Pemilihan informan dengan kategori usia tersebut dimaksudkan agar didapat informasi yang menjawab pertanyaan penelitian karena mereka lebih komunikatif dan bersikap terbuka. Keterangan yang diperoleh kemudian dituangkan dalam bentuk pembahasan yang dibahas dalam penelitian. Di antara pembahasan tersebut, hal-hal yang diungkap di antaranya ialah bagaimana kehidupan anak terlantar,

termasuk kegiatan sehari-hari mereka sebagai anak terlantar, kondisi keluarganya, bagaimana pemenuhan hak atau kebutuhan dasar mereka, dan perkembangan mereka. Selama wawancara, anak-anak tersebut bersikap kooperatif. Informasi yang dibutuhkan pun berhasil terlengkapi berkat keterangan dari anak-anak tersebut.

b. Dokumentasi

Dokumentasi bertujuan guna mendapatkan data berupa arsip, memo, catatan, atau dokumen lain, baik yang tertulis maupun berupa gambar atau elektronik, yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Tegal. Teknik ini digunakan dengan pertimbangan bahwa dokumen relative mudah untuk diperoleh dan data dapat dianalisis secara berulang. Dokumentasi dilakukan dengan meminta data pada Ines Catur Pratiwi, sesuai dengan arahan dari Makmur Achmad. Data tersebut umumnya berupa dokumen dan foto kegiatan pelayanan rehabilitasi sosial oleh Dinas Sosial Kabupaten Tegal. Adapun data-data yang diperoleh dari Ines Catur Pratiwi di antaranya yaitu form asesmen, SOP pelayanan, anggaran dana kegiatan, serta sejumlah foto-foto kegiatan. Akan tetapi, data anggaran dana tidak bisa dilampirkan karena tidak diizinkan, sehingga hanya disajikan beberapa saja. Selain memperoleh data berupa dokumen dari Dinas Sosial Kabupaten Tegal secara langsung, disajikan pula data dengan memanfaatkan dokumen dan foto dari unggahan Dinas Sosial Kabupaten Tegal atau instansi

terkait yang mengadakan kerjasama dengan Dinas Sosial Kabupaten Tegal. Dokumen tersebut diperoleh dari website dan akun media sosial yang dimiliki oleh Dinas Sosial Kabupaten Tegal atau instansi terkait.

c. Studi Pustaka

Teknik studi pustaka dilakukan dengan menelaah buku, jurnal, literatur, laporan, dan catatan yang berelevansi dengan permasalahan yang diteliti. Lebih lanjut, sumber kepustakaan yang diperoleh akan dibandingkan dan ditelaah guna mendapatkan data yang sifatnya teoritis.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Dikarenakan data yang diperoleh di lapangan cukup banyak, maka perlu untuk dicatat dan diteliti secara lebih rinci mengingat semakin lama penelitian dilakukan, semakin banyak pula data yang diperoleh dan semakin sulit pula untuk melakukan analisis, sehingga reduksi data menjadi teknik yang penting dalam penelitian yang dilakukan, di mana teknik reduksi data ini nantinya akan didasarkan pada tujuan penelitian. Dengan demikian, reduksi data berarti merangkum, memfokuskan pada hal-hal yang penting, memilih hal-hal yang pokok, mencari pola dan tema agar diperoleh

data dengan gambaran yang detail dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data berikutnya.

b. Data Display (Penyajian Data)

Teknik selanjutnya adalah menyajikan data. Data yang disajikan dalam penelitian kualitatif pada umumnya berupa teks dan penjelasan singkat yang bersifat naratif. Di samping itu, peneliti pun bisa menyajikan data berupa flowchart, hubungan antar kategori, dan bagan untuk memudahkan peneliti memahami permasalahan penelitian.

c. Conclusion Drawing/Verification

Kesimpulan akan berubah seiring dengan ditemukannya bukti atau data lain yang kuat serta mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Akan tetapi, jika kesimpulan awal awal mampu dibuktikan melalui bukti yang konkret ketika kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dikatakan sebagai kesimpulan yang kredibel. Dengan penarikan kesimpulan, akan didapat hasil yang menjawab permasalahan penelitian.