

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS
PERLINDUNGAN DAN PELAYANAN SOSIAL ASUHAN ANAK SUMENEP
IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES OF THE SUMENEP CHILD
CARE TECHNICAL PROTECTION AND SUMENEP CHILD CARE SOCIAL
SERVICES**

Oleh :

Asril Figo Syafatullah¹⁾, Rillia Aisyah Haris²⁾
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wiraraja
E-mail : figootaku@gmail.com

Abstract

Children are valuable assets for the country, but not all children have parents and a home to return to. The aim of this research is to determine the service quality of the Technical Implementation Unit for Child Care Protection & Social Services in Sumenep. This research uses a qualitative descriptive method with a research focus on improving the quality of services for foster children at UPT. Sumenep Regency Child Care Social Services. The data sources in this research are primary data and secondary data. This research instrument includes an interview guide and voice recorder. The subjects in this research were the Head of the UPT for Protection and Social Services for Child Care in Sumenep Regency as the Key informant and Alumni of Foster Children at the UPT for Protection and Social Services for Child Care in Sumenep Regency as the Main Informant. The results of this research include adequate infrastructure at the object, such as living rooms, study rooms, prayer rooms, offices, etc. The services provided in this research are in accordance with the established Standard Operating Procedures (SOP). The guarantees provided are adequate, such as education, housing, health, food needs and other guarantees. The closeness and communication that exists is very good between the officers and the foster children. The conclusion of this research is that the UPT for Child Care Protection and Social Services as a whole in each dimension has shown that the several dimensions of service quality that have been described are of sufficient quality, because only one tangible dimension is inadequate among these several dimensions.

Keywords: *Orphanages, Abandoned Children, Quality of Service*

Abstrak

Anak adalah aset berharga bagi negara, namun tidak semua anak memiliki orang tua dan memiliki rumah untuk pulang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Layanan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan & Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan fokus penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan anak asuh di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Kabupaten Sumenep. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian ini meliputi Pedoman wawancara dan Perekam suara. Subyek dalam penelitian ini adalah Kepala UPT Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Kabupaten Sumenep sebagai informan Kunci dan Alumni Anak Asuh di UPT Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Kabupaten Sumenep sebagai Informan Utama. Hasil dari penelitian ini diantaranya yaitu sarana prasarana pada objek tersebut memadai seperti ruang inap, ruang belajar, mushollah, kantor, dll. Pelayanan yang diberikan pada penelitian ini sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan. Jaminan yang diberikan telah memadai seperti Pendidikan,

tempat tinggal, kesehatan, kebutuhan pangan dan jaminan lainnya. Kedekatan dan komunikasi yang terjalin dilakukan sangat baik antara petugas dengan para anak asuh. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu UPT Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak secara keseluruhan pada masing-masing dimensi telah menunjukkan bahwa dari beberapa dimensi kualitas layanan yang telah dipaparkan sudah cukup berkualitas, karena hanya satu dimensi tangibles yang kurang memadai dari beberapa dimensi tersebut.

Kata Kunci: Panti Asuhan, Anak Terlantar, Kualitas Pelayanan

1. PENDAHULUAN

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

Pembangunan kesejahteraan sosial merupakan salah satu kegiatan yang terus dilakukan oleh pemerintah Indonesia sebagai upaya untuk melindungi seluruh rakyat dari kondisi hidup yang tak layak. Hal ini bahkan ditegaskan melalui Pancasila butir kelima yang berbunyi, “keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” di mana sila tersebut dapat dimaknai bahwa pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara negara

berkewajiban untuk memberikan keadilan secara merata bagi setiap warga negara dalam memperoleh hak-hak dasar untuk hidup sehingga kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dapat tercapai (Purwanti, 2017).

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

Dalam upaya memenuhi kebutuhan pendidikan anak, panti sosial asuhan anak memberikan pendidikan formal di sekolah, kursus keterampilan, serta memberikan bimbingan belajar dalam lingkungan panti. Disisi lain panti sosial asuhan anak juga bertanggungjawab dalam memenuhi kebutuhan pokok anak yakni kebutuhan sandang, pangan, dan papan. Dengan

demikian diharapkan dapat menunjang tumbuh dan kembang anak secara layak. Secara umum pengurus panti melakukan upaya pemenuhan hak dan kebutuhan anak sesuai dengan hak yang didapatkan anak dalam keluarganya sendiri baik secara formal dan informal. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan kemandirian anak di masyarakat dan memperbaiki kualitas kesejahteraan anak di masa depan (Khoirunnisa et al., 2015).

Adapun salah satu fungsi panti asuhan sebagai pemberi perlindungan terhadap anak sudah berjalan secara optimal dan berdasarkan peraturan, dimana ada delapan fungsi keluarga dalam memberikan perlindungan yaitu melaksanakan fungsi keagamaan, sosial budaya, cinta kasih, melindungi, fungsi reproduksi, pendidikan, ekonomi dan pembinaan lingkungan. Berbagai sarana dan prasarana bagi anak asuh disediakan agar mereka merasa seperti berada dalam keluarga sendiri, sedangkan peranan panti ini bukan hanya untuk pemenuhan hak dasar tetapi kami juga memberikan bekal kesenian seperti tarian dan selain itu untuk memberikan rasa kekeluargaan antar anak asuh maupun pengasuh/ pembimbing kami lakukan konsultasi (Qamarina, 2017).

Menurut data WHO terdapat sebanyak 618 dari 100.000 anak-anak yang berada di panti asuhan. Berdasarkan data BPS

terdapat 118.718 Anak terlantar dan 14.508 Balita terlantar di provinsi Jawa Timur. Sebanyak 6 balita terlantar serta 498 anak terlantar yang terdata di Sumenep.

Prosedur layanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep meliputi Pengasramaan, Panti Sosial Asuhan Anak, Bimbingan Mental Keagamaan, Bimbingan Fisik dan Bimbingan Sosial. Dalam Mewujudkan lembaga pelayanan sosial Anak Putus Sekolah Terlantar di perlukan penanganan yang Profesionalisme. Hal ini berdasarkan realita perkembangan tuntutan baru dan kesadaran publik yang semakin meningkat, Pengembangan fungsi Panti sangatlah penting. Untuk itu penyusunan Standart Opsional Pelayanan/ Prosedur menjadikan sebuah upaya dalam meningkatkan penataan yang menyeluruh baik dari segi administrasi pelayanan, penyedia sarana, prasarana dan pembenahan program yang dilakukan agar efektifitas kegiatan sesuai sebagaimana diharapkan.

Berdasarkan adanya latar belakang permasalahan yang disajikan di atas. Maka dalam penelitian ini penulis merumuskan judul: **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep”**.

2. TINJAUAN TEORITIS

Administrasi Publik

Menurut pendapat Caiden dalam (Malawat, 2022) a. Administrasi publik adalah gungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, penggalangan kerja sama dengan DPR dan organisasi-organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan rakyat dan dana bagi program pemerintah, pemantapan dan perubahan organisasi, pengerahan dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan lain-lain. Yang dijalankan oleh lembaga eksekutif dan lembaga-lembaga pemerintahan lainnya

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah proses kerjasama yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017:22), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan public menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap

masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kualitas Layanan

Menurut Wyckof (dalam Wisnalmawati, 2005:155) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.

Dari pendapat diatas maka dapat disimpulkan kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi

spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kepuasan Layanan

Menurut pendapat Mukarom & Laksana (2015) Pelayanan sepatutnya dapat

memenuhi kepuasan objek yang dilayani, karena tingkat kepuasan objek yang dilayani menjadi salah satu tolok ukur bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar normatif yang diharapkan masyarakat. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan. Terlebih lagi, apabila pelayanan itu telah menerapkan sistem yang canggih dengan alat teknologi yang memadai. Dengan demikian, waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien, dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2013) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Fokus dalam penelitian ini mengenai peningkatan kualitas pelayanan anak asuh di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Kabupaten Sumenep, mengacu pada Teori Parasuraman menyimpulkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

Tangibles, Reliability, Responsiveness Assurance, dan Emphaty.

Subjek penelitian dalam penelitian ini ialah: Kepala UPT Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Kabupaten Sumenep, Alumni Anak Asuh di UPT Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Anak Kabupaten Sumenep dan Anak Asuh UPT dinas sosial yang masih aktif

Alat ukur atau instrument penelitian untuk menyimpulkan suatu hasil wawancara dilihat dari beberapa indikator yaitu: Uji kredibilitas (Credibility), Keteralihan (Transferability), Pengujian Dependable (Dependability) dan Pengujian Konfirmabilitas (Confirmability)

1. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 *Tangibles*

Dalam penelitian kualitas pelayanan dalam meningkatkan kesejahteraan anak asuh di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep. peneliti akan mengukurnya dari beberapa indikator salah satunya melalui Tangibility, yaitu berupa tampilan fisik, peralatan, penggunaan alat bantu yang dimiliki pemberi layanan. Sarana prasarana dan fasilitas yang dimiliki oleh UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep sudah cukup memadai, hal ini ditandai dengan adanya fasilitas yang lengkap seperti Ruang Belajar,

Laboratorium komputer, kantor, dan sarana pendukung lainnya.

Tjiptono (2008:54) mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sehingga berdasarkan definisi ini dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian.

Hal ini sependapat dengan apa yang disampaikan Parasuraman et al, (1990) dalam (Kotler, 2007:56) bahwa, Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada Nasabah menduduki ring terdepan. Karena disadari atau tidak, keberhasilan sebuah pelayanan sangat tergantung pada sarana dan prasarana yang dimiliki. Begitu pula dengan pelayanan pensiun, keberhasilan pelayanannya akan sangat

tergantung pula pada sarana prasarana pendukungnya. Sedangkan pada item sarana prasarana ini apabila dikaitkan dengan kondisi pelayanan di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep, maka dapat dinyatakan bahwa sarana prasarana yang dimiliki sudah cukup memadai.

Adapun beberapa sarana prasarana yang dimiliki oleh UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep, diantaranya:

1. Kantor, sebagai pendukung aktivitas pekerjaan para pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya
2. Ruang Asrama, Sebagai sarana tempat tinggal anak asuh yang telah dipilah berdasarkan jenis kelamin
3. Mushalla, Sebagai sarana peribadatan para anak asuh dan pegawai di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep
4. Dapur, Sebagai sarana memasak petugas dapur untuk memenuhi kebutuhan konsumsi para anak asuh 3 kali sehari setiap harinya
5. Kamar mandi
6. Koneksi Internet, Sebagai sarana menggalih informasi dan peningkatan pengetahuan dan wawasan anak asuh
7. dsb

Kendati sarana prasarana sudah cukup memadai, namun masih perlu

pengembangan lagi utamanya menyangkut daya tampung anak terlantar, sebab masih banyak anak terlantar di Kabupaten Sumenep yang belum memiliki kesempatan yang sama seperti Anak Asuh di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep.

Disamping daya tampung, ruang pembelajaran yang selama ini digunakan masih kurang representatif, karena ruang belajar yang dimiliki belum permanen. Sarana lainnya yang dianggap perlu ada yakni Lab Komputer yang dapat menopang skill dan kemampuan anak asuh dalam proses pendidikannya.

4.2 Reliability

Kehandalan (Reability) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Zeithami, (2000) bahwa Reability adalah kesesuaian antara kenyataan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan. Hal ini penting karena akan mempengaruhi perencanaan usaha dan kepastian dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

Gaspersz, (2007:4) menyampaikan bahwa acuan kualitas pelayanan masyarakat (Pelanggan) selalu berfokus pada kepentingan kepuasan pelanggan. Dari ini sudah jelas bahwa apabila pelayanan yang dijanjikan tidak dapat

ditepati, maka akan berbuntut pada anak asuh yang tidak akan merasa puas, dengan kata lain pelayanan tersebut sudah tidak lagi berkualitas.

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan tentunya sudah menjadi tugas utama pemberi layanan dalam hal ini adalah para petugas/pegawai di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep.

Dari hasil dan analisa penelitian diketahui bahwa kesesuaian pelayanan dengan yang dijanjikan sudah terpenuhi. Ini dibuktikan dengan realisasi pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standart operasional prosedur layanan yang ditetapkan dan juga sesuai jenis pelayanan yang diberikan sebagaimana yang dijanjikan diawal. Adapun beberapa jenis layanan yang dijanjikan, yaitu:

1. Pengasramaan
2. Pendidikan
3. Permakanan
4. Kegiatan Bimbingan
 - a. Bimbingan Mental keagamaan
 - b. Bimbingan Fisik

4.3 Responsiveness

Dalam konteks pelayanan, responsiveness (daya tanggap) dimaknai sebagai keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Aspek ini akan dilihat dari responsivitas petugas dalam pelayanan, yang tampak dari pelayanan pegawai yang tanggap terhadap kesiapan diri petugas dalam melayani, respon terhadap kebutuhan pelanggan / masyarakat dan tanggap terhadap masalah yang dihadapi. Kecepatan merespons akan permohonan masyarakat merupakan bukti bahwa organisasi diarahkan untuk memuaskan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, penempatan kepentingan pengguna layanan harus menjadi prioritas. Dengan adanya prioritas yang ditujukan terhadap pengguna jasa dalam pelayanan, maka para petugas yang sudah diarahi tanggung jawab melayani, sudah sepatutnya untuk bisa menempatkan kepentingan konsumen di atas kepentingan pribadi maupun golongan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep dapat dilihat dari dimensi Responsiveness, penulis mengukurnya dari dua indikator sebagaimana yang telah dikemukakan diawal, yaitu:

1. Pelayanan yang cepat dan tepat
2. Sikap tanggap Pegawai/Petugas Layanan

4.4 Assurance

Aspek asuransi ini menyangkut kemampuan dan pengetahuan petugas terhadap proses pelayanan, kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan masalah masyarakat dalam pelayanan, kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah pelayanan dan kesopanan dan keramahan pelayanan.

Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) mengemukakan bahwa, Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Dalam realitas pelayanan masih marak dijumpai adanya nuansa nepotisme yang masih melekat dalam sikap petugas layanan. Sikap dan perilaku petugas layanan yang ramah dalam proses pelayanan ditunjukkan ketika menghadapi pengguna jasa dilihat dari adanya perbedaan sikap seperti kedekatan hubungan, tingkat status sosial ekonomi, kekerabatan, dan etnis. Adapun beberapa indikator dari dimensi ini, yaitu:

1. Keterampilan dan kemampuan pegawai/petugas layanan

Hal ini ditandai dengan cakap dan cukupnya Pegawai yang dimiliki oleh UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep.

2. Jaminan atas produk layanan

Jaminan dimaksud berupa jaminan pendidikan, jaminan tempat tinggal (asrama), jaminan kesehatan, jaminan kebutuhan pangan, dan jaminan lainnya yang memang telah menjadi kegiatan rutinitas layanan yang diberikan kepada Anak Asuh

4.5 *Emphaty*

Sikap empati terlihat dari adanya intensitas hubungan aparat/petugas dengan pengguna layanan, efektivitas komunikasi aparat dengan masyarakat serta tingkat kepedulian dan perhatian terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Tingkat kepedulian yang cukup baik kepada masyarakat merupakan faktor yang amat menentukan bagi keberhasilan proses pelayanan, sebab tanpa kepedulian kepada masyarakat niscaya pegawai akan bekerja dengan orientasi dan pendekatan masing-masing.

Dalam upaya merealisasikan hal tersebut, UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep menekankan para petugas untuk tetap menjunjung tinggi etika pelayanan, dimana dalam menyelenggarakan pelayanan tidak saja berdasarkan kebiasaan-kebiasaan, namun juga mengacu pada nilai-nilai dan norma-norma etika sebagai pedoman sehingga

mampu dan bisa memberikan pelayanan yang sifatnya lebih mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya.

Dalam dimensi *emphaty* ini peneliti melihat dari beberapa indikator, diantaranya:

1. Keadilan dalam pelayanan

Hasil penelitian telah menunjukkan bahwa ada keadilan yang dimiliki oleh UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep dalam memberikan pelayanan, baik pada waktu seleksi pendaftaran maupun pada saat pengasramaan, pendidikan, pembinaan, dan pelayanan lainnya

2. Keramahan Dan Kesopanan Pegawai/Petugas Pelayanan

Dilihat dari hasil penelitian ini dilihat dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dibutuhkan keramahan dan kesopanan dari para pemberi layanan.

3. Hubungan petugas layanan dengan Anak Asuh

Berdasarkan hasil penelitian juga telah diketahui bahwa antara pegawai dan Anak Asuh di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep memiliki kedekatan dan hubungan emosional yang cukup erat. Hal ini dikarenakan, para pegawai memposisikan Anak Asuh sebagai bagian dari keluarganya.

2. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat 5 indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep diantaranya *Tangibles* (sarana dan prasarana yang disediakan cukup memadai), *Reability* (pelayanan yang diberikan seperti srama, pendidikan, konsumsi rutin, dan kegiatan bimbingan sesuai dengan SOP yang jelas kepada anak asuh), *Responsive* (tersedianya sarana pengaduan yang dapat digunakan oleh anak asuh atau keluarga anak asuh untuk menyampaikan keluhan dan masukan), *Assurance* (jaminan yang diberikan sangat jelas adanya seperti berupa jaminan pendidikan, jaminan tempat tinggal (asrama), jaminan kesehatan, jaminan kebutuhan pangan, dan jaminan lainnya) dan yang terakhir *Emphaty* (mendampingi dan membimbing Anak Asuh selama 24 Jam)

Saran

Beberapa saran peneliti uraikan dibawah ini sebagai upaya dalam penyempurnaan penelitian selanjutnya:

1. Perlu adanya peningkatan daya tampung anak asuh di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep, sebab masih banyak anak terlantar yang belum memiliki kesempatan untuk

- dapat masuk di UPT, Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui efektivitas layanan yang diberikan oleh UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep terhadap perkembangan anak asuh.
 3. Sarana dan prasarana yang ada di UPT. Perlindungan dan pelayanan sosial asuhan anak sumenep perlu ditingkatkan untuk menunjang kualitas pelayanan, seperti penyediaan fasilitas kesehatan yang lebih lengkap dan modern. UPT. Perlindungan dan pelayanan sosial asuhan anak sumenep perlu meningkatkan kerjasama dengan pihak lain, seperti keluarga anak asuh, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah daerah, untuk memberikan pelayanan yang lebih komprehensif kepada anak asuh.
 4. Memperluas akses terhadap layanan kesehatan, Memperluas akses terhadap layanan kesehatan yang memadai, baik untuk kesehatan fisik maupun mental, Meningkatkan kualitas gizi makanan, Meningkatkan kualitas gizi makanan yang diberikan kepada anak asuh. Memberikan pelatihan keterampilan hidup, Memberikan pelatihan keterampilan hidup kepada anak asuh agar mereka dapat mandiri setelah keluar dari panti asuhan

5. Perlu menciptakan iklim yang dapat mendekatkan antar anak asuh sehingga tercipta suasana kekeluargaan harmonis di UPT. Pelayanan Sosial Asuhan Anak Sumenep.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnesia, Y., Sari, S. W., Nu'man, Hamdhani, Ramadhani, D. W., & Nopianto. (2023). Buku Ajar Metode Penelitian Kesehatan (1st ed.). Penerbit NEM. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Metode_Penelitian_Kesehatan/_wHOEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif (1st ed.). Jejak Publisher. https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_penelitian_kualitatif/59V8DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif (Y. Novita (ed.); 1st ed.). Global Eksekutif Teknologi. https://www.researchgate.net/profile/Anita-Maharani/publication/359652702_Metodologi_Penelitian_Kualitatif/links/6246f08b21077329f2e8330b/Metodologi-Penelitian-Kualitatif.pdf

- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Iswahyudi, M. S., Lismawati, Wulandari, R., Samsuddin, H., Sukowati, I., Nurhayati, S., Makrus, M., Amalia, M. M., Faizah, H., & Febianingsih, N. P. E. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian* (Efitra (ed.); 1st ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. https://www.google.co.id/books/edition/BUKU_AJAR_METODOLOGI_PENELITIAN/_SPbEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=fokus+penelitian&pg=PA22&printsec=frontcover
- Khoirunnisa, S., Ishartono, I., & Resnawaty, R. (2015). Pemenuhan Kebutuhan Pendidikan Anak Asuh Di Panti Sosial Asuhan Anak. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 69–73. <https://doi.org/10.24198/jppm.v2i1.13258>
- Malawat, S. H. (2022). *Buku ajar Pengantar Administrasi Publik* (A. Pardede (ed.); 1st ed.). Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin. http://eprints.uniska-bjm.ac.id/13213/1/buku_pengantar_administrasi_publik.pdf
- Maulinda, T. M., & Ubaidullah. (2019). Implementasi Pasal 34 Ayat 1 Uud 1945 Tentang Fakir Miskin Dan Anak-Anak Yang Terlantar Dipelihara Oleh Negara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fisip Unsyiah*, 4(4), 1–15. www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik* (B. A. Saebani (ed.); 1st ed.). Pustaka Setia. https://etheses.uinsgd.ac.id/4264/1/ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.pdf
- Pakpahan, R. H., & Sihombing, E. N. A. M. (2012). Tanggung Jawab Negara Dalam Pelaksanaan Jaminan Sosial. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 9(2), 163–174. <https://ejurnal.peraturan.go.id/index.php/jli/article/viewFile/383/263>
- Purwanti, S. D. (2017). Pelaksanaan Pelayanan Sosial Terhadap Anak Balita Terlantar Di Unit Pelaksana Teknis (Upt) Perlindungan Dan Pelayanan Sosial Asuhan Balita Kabupaten. *Publika*, 1–6. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22250>
- Qamarina, N. (2017). Peranan Panti Asuhan Dalam Melaksanakan Fungsi Pengganti Keluarga Anak Asuh Di Uptd Panti Sosial Asuhan Anak Harapan Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 5(3), 6488–6501. ejournal.an.fisip-unmul.org
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojir, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalah, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2019). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.); Issue 2018). Yayasan Kita Menulis.
- Ramlah. (2017). Pelaksanaan Fungsi UPTD Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda dalam Upaya Perlindungan Anak. *EJurnal Administrasi Negara Unmul*, 5(3), 6527–6536.
- Safitri, T. A., & Rahmawati, F. M. (2023). Analisis Swot Panti Asuhan Aisyiyah Putri Yogyakarta.

Community Development Journal,
4(Juni), 1590–1595.

Siregar, M. H., Susanti, R., Indriawati, R.,
Panma, Y., Hanaruddin, D. Y.,
Adhiwijaya, A., Akbar, H.,
Agustiawan, Nugraha, D. P., &
Renaldi, R. (2022). Metodologi
Penelitian Kesehatan (Y. P. P.
Rangga (ed.)). Yayasan Penerbit
Muhammad Zaini.
https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kesehatan/VaZeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018).
Teori Dan Perkembangan
Manajemen Pelayanan Publik (1st
ed.). UMJ Pers 2018.
[http://repo.unr.ac.id/687/1/E-Book
Buku Ajar Prinsip Administrasi
Publik %281%29 %282%29.pdf](http://repo.unr.ac.id/687/1/E-Book/Buku_Ajar_Prinsip_Administrasi_Publik%281%29%282%29.pdf)

Widanti, N. P. T. (2022). Prinsip
Administrasi Publik. Jagat Langit
Sukma.
[http://repo.unr.ac.id/687/1/E-Book
Buku Ajar Prinsip Administrasi
Publik %281%29 %282%29.pdf](http://repo.unr.ac.id/687/1/E-Book/Buku_Ajar_Prinsip_Administrasi_Publik%281%29%282%29.pdf)