

## Evaluasi Standar Pelayanan Sosial Pengasuh Di Panti Asuhan Yayasan Anugrah Kasih Abadi

Narma Simbolon<sup>1</sup>, Fajar Utama Ritonga<sup>2</sup>

Universitas Sumatera Utara; Jl. Dr. A. Sofian No.1A, Padang Bulan, Kec. Medan baru, Kota Medan, Sumatera Utara 202222

Email : narma1112@gmail.com<sup>1</sup> , fajar.utama@usu.ac.id<sup>2</sup>

Kilas Artikel

Abstrak

Volume 2 Nomor 2  
Agustus 2022  
DOI:xxx/ejpm.v%i%.xxxx

Article History

Submission: 12-06-2022

Revised: 12-06-2022

Accepted: 04-07-2022

Published: 01-08-2022

Kata Kunci:

pelayanan sosial, panti asuhan, pengasuh

Keywords:

social service, orphanage, caregiver.

Korespondensi:

(Narma Simbolon)

(narma1112@gmail.com)

Pengabdian bertujuan menggambarkan program pelayanan sosial anak di panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi, mengevaluasi program pelayanan sosial yang telah dilakukan, dan menganalisis faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan program pelayanan sosial anak di panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi. Penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode evaluasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sosial di panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi terbilang kurang. Terdapat empat jenis pelayanan yang ditemukan, yaitu pelayanan fisik dan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan mental spiritual, dan pelayanan bimbingan keterampilan. Panti Asuhan yayasan anugrah kasih abadi merupakan salah satu panti asuhan milik pribadi yang berdiri sejak tahun 2008, jumlah anak panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi sebanyak 61 orang diantaranya 30 orang laki-laki dan 31 orang perempuan dan pengasuh 6 orang. Hasil penelitian yaitu perencanaan dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan pelayanan sosial kepada anak di panti, Keterlibatan seluruh unsur dalam perencanaan menjadi hal yang sangat penting baik, pemberian bimbingan dan arahan kepada anak asuh. Selalu diawasi baik oleh pengurus panti maupun oleh guru yang mengajar.

**Abstract**

*This study aims to describe the social service program for children at the Anugrah Kasih Abadi orphanage, evaluate the social service programs that have been carried out, and analyze the driving and inhibiting factors in the implementation of the children's social service program at the Anugrah Kasih Abadi Foundation orphanage. This research is descriptive. This study uses an evaluation method, the results of the study indicate that social services at the Anugrah Kasih Abadi Foundation orphanage are lacking. There are four types of services found, namely physical and health services, education services, mental spiritual services, and skills guidance services. Anugrah Kasih Abadi Orphanage is one of the privately owned orphanages that was established in 2008, the number of children in the Anugrah Kasih Abadi Orphanage is 61 people including 30 boys and 31 girls and 6 caregivers. The results of the study are that planning is carried out before the implementation of social service activities for children in orphanages. The involvement of all elements in planning is very important both, providing guidance and direction to foster children. Always supervised by both the caretaker of the orphanage and by the teacher who teaches.*

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan sosial adalah suatu aktivitas yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan dengan lingkungan sosialnya. Pelayanan sosial disebut juga sebagai pelayanan kesejahteraan sosial. Pelayanan sosial terdiri dari program-program yang diadakan tanpa mempertimbangkan kriteria pasar untuk menjamin suatu tingkatan dasar dalam penyediaan fasilitas pemenuhan kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan untuk meningkatkan kehidupan masyarakat serta kemampuan perorangan untuk pelaksanaan fungsi-fungsinya, untuk memperlancar kemampuan menjangkau dan menggunakan pelayanan-pelayanan serta lembaga-lembaga yang telah ada dan membantu warga masyarakat yang mengalami kesulitan dan keterlantaran. Pelayanan sosial pada hakekatnya dibuat untuk memberikan bantuan kepada individu dan masyarakat untuk menghadapi permasalahan-permasalahan yang semakin rumit.



Literasi: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License. All Rights Reserved e-ISSN 2775-3301

Y.B.Suparlan mengatakan bahwa, "Pelayanan adalah usaha untuk memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materi maupun non materi agar orang lain dapat mengatasi masalahnya sendiri" (Suparlan, 1983).

Panti asuhan merupakan lembaga sosial yang mempunyai peran melindungi dan membimbing anak-anak yatim, yatim piatu, terlantar dan kaum dhuafa untuk kesejahteraan hidup anak asuh. Hal ini karena anak merupakan dasar awal yang menentukan kehidupan suatu bangsa dimasa yang akan datang sehingga diperlukan persiapan generasi penerus bangsa dengan mempersiapkan anak untuk tumbuh dan berkembang secara optimal baik dalam perkembangan moral, fisik/motorik, kognitif, bahasa, maupun sosial emosional.

Keberadaan panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi di lingkungan masyarakat memang sudah sejak lama dengan melalui kegiatan pendidikan untuk Anak dan pelayanan sosial bagi penerima manfaat sosial. Meski demikian, potensi panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi sebetulnya sangat besar mengingat minat masyarakat untuk menyekolahkan anak di sekolah sejak usia dini. Sementara dikalangan depertemen sosial keberadaan panti asuhan marak bermunculan dan mendapatkan minat dari masyarakat. Panti Sosial Asuhan yayasan anugrah kasih abadi memberikan pelayanan sosial kepada 61 orang anak. Sebelumnya pernah diadakan penelitian tentang pelayanan sosial anak di Panti Sosial Asuhan yayasan anugrah kasih abadi, namun kali ini peneliti melakukan penelitian tentang evaluasi standar pelayanan sosial pengasuh yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat ketercapaian tujuan pelayanan bagi klien, memperoleh gambaran pelayanan yang ada, apakah sudah sesuai dengan harapan anak asuh dan bermanfaat bagi anak asuh, serta memberikan masukan dan rekomendasi kepada instansi atau lembaga terkait tentang permasalahan-permasalahan anak sehingga dapat digunakan sebagai bahan penyusunan program untuk peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan sosial bagi anak.

Melalui PKL 1 ini, pengasuh yang berada di panti asuhan tersebut jarang memberikan ajaran setiap harinya baik di dalam panti asuhan ataupun di luar panti asuhan atau dengan kegiatan-kegiatan lain yang lebih positif agar setiap tingkah laku perbuatan anak asuh selalu dilandasi dengan jiwa yang beragama dan bermoral. Panti asuhan ini juga berfungsi sebagai lembaga sosial di mana dalam kehidupan sehari-hari, anak diasuh, dididik, dibimbing, diarahkan, diberi kasih sayang, serta dicukupi kebutuhan sehari-hari.

## 2. METODE

Kegiatan dilaksanakan di Panti Sosial Asuhan yayasan anugrah kasih abadi. Adapun pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Panti Sosial Asuhan yayasan anugrah kasih abadi adalah panti milik pribadi yang melaksanakan pelayanan sosial terhadap anak terlantar. Penelitian ini akan dilakukan selama 3 bulan yaitu pada bulan Maret sampai dengan bulan juni 2022. Peserta yang terlibat dalam kegiatan PKL ini adalah semua anak-anak yang ada di Panti Asuhan yayasan anugrah kasih abadi. Waktu pelaksanaan kegiatan ini dilakukan sesuai dengan kesepakatan antara pihak Panti Asuhan dan tim pengabdian yang dilaksanakan selama 3 bulan dengan waktu pelatihan adalah 2 jam per pertemuan.

Sistem pelaksanaan PKL dalam kegiatan ini dilakukan dengan cara tatap muka, tim PKL beserta peserta menetapkan protokol kesehatan dengan menggunakan masker, menyediakan handsanitizer, memastikan kondisi kesehatan. Metode yang digunakan dalam PKL ini adalah dengan Casework. Kegiatan tersebut terdiri, Tahap Intake contract, Tahap Assesment, Tahap Planning, Tahap Intervensi, Tahap Evaluasi dan Tahap Terminasi.

## 3. HASIL & PEMBAHASAN

### 1) Pengertian Pelayanan Sosial

Pelayanan sosial merupakan aksi atau tindakan untuk mengatasi masalah sosial. Pelayanan sosial dapat diartikan sebagai seperangkat program yang ditunjukan untuk membantu individu atau kelompok yang mengalami hambatan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika keadaan individu atau kelompok tersebut dibiarkan, maka akan menimbulkan masalah sosial, seperti kemiskinan, ketelantaran, dan bahkan kriminalitas. Kategorisasi pelayanan sosial biasanya dikelompokkan berdasarkan sasaran pelayanannya misalnya: pelayanan sosial di sekolah, tempat kerja, penjara, rumah sakit atau berdasarkan jenis sektor misalnya pelayanan konseling, kesehatan mental, pendidikan khusus dan vokasional, jaminan sosial, perumahan. Pelayanan sosial anak jalanan adalah suatu proses pemberian pelayanan, perlindungan, pemulihan, dan



pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial bagi anak jalanan, agar memperoleh hak-hak dasarnya, yaitu kelangsungan hidup, tumbuh kembang, perlindungan, maupun partisipasi.

Perlu dibedakan dua macam pengertian pelayanan sosial, yaitu:

- a) Pelayanan sosial dalam arti luas adalah pelayanan sosial yang mencakup fungsi pengembangan termasuk pelayanan sosial dalam bidang pendidikan, kesehatan, perumahan, tenaga kerja dan sebagainya.
- b) Pelayanan sosial dalam arti sempit atau disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan yang kurang beruntung, seperti pelayanan sosial bagi anak terlantar, keluarga miskin, cacat fisik dan mental, tuna sosial, dan sebagainya. (Muhidin, 1992: 41).

Didalam dokumen buku saku pekerja sosial yang diakses 21 februari 2018, menyatakan bahwa dalam kegiatan pelayanan sosial terdapat beberapa tahapan, yaitu:

- a) Tahap pendekatan awal (engagement, intake, contact, contract)
- b) Pengungkapan dan pemahaman masalah (assessment)
- c) Penyusunan rencana pemecahan masalah (planning)
- d) Pelaksanaan pemecahan masalah (intervention)
- e) Evaluasi

Pada umumnya, hak kualitas maupun kuantitas daripada pelayanan sosial akan berbeda-beda, sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemakmuran suatu Negara, faktor sosiokultural dan politik yang menentukan masalah prioritas pelayanan.

## 2) Peran Pengasuh Panti Asuhan

### a) Pengertian Peran Pengasuh

Istilah peran dalam "Kamus Besar Bahasa Indonesia" mempunyai arti pemain sandiwara (film), tukang lawak pada pemain, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Peran menurut Soejono Soekanto adalah aspek dinamis dari kedudukan atau status. Adapun pengertian pengasuh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti menjaga (merawat dan mendidik) anak, membimbing (membantu dan melatih), memimpin (mengendalikan, menyelenggarakan) dan menjaga supaya anak (orang) dapat berdiri sendiri. Jadi, pengasuh adalah orang yang melaksanakan tugas membimbing, memimpin dan mengelola.

### b) Pengertian Panti Asuhan

Panti adalah rumah, tempat (kediaman), sedangkan asuhan adalah rumah tempat memelihara dan merawat anak yatim/yatim piatu dan sebagainya. Jadi, panti asuhan adalah tempat untuk mengasuh anak-anak yatim, piatu, atau yatim-piatu, bahkan anak-anak terlantar untuk dibina menjadi anak yang mandiri, bertanggung jawab, serta patuh dan berguna bagi masyarakat, nusa dan bangsa. Panti asuhan menjadi tempat pribadi manusia dimanusiawikan sebab panti asuhan mengasuh dan mendidik anak-anak yang seringkali disingkirkan oleh keluarga dan masyarakat.

Pelayanan sosial yang dilakukan di panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi ada 4 macam walaupun terbilang kurang terlaksana atau kurang tersampaikan oleh pengasuh kepada anak asuh panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi, yaitu :

- Pelayanan fisik/kesehatan, pada panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi dalam pelayanan fisik atau kesehatan bekerjasama dengan pihak rumah sakit sekitar.
- Pelayanan pendidikan, panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi memberikan pelayanan pendidikan yaitu sejak tingkat TK sampai tingkat SMA/SMK.
- Pelayanan mental spiritual, pada pelayanan mental spiritual panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi setiap pagi melakukan ibadah bersama, dan juga melakukan kegiatan rohani lainnya
- Pelayanan bimbingan pengasuh, pada panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi pelayanan bimbingan oleh pengasuh terhadap anak asuh kurang terlaksana, dapat dilihat dari kurangnya disiplin pada anak asuh panti asuhan dan kurangnya perhatian pada anak asuh yang mengakibatkan anak asuh masih ada yang kurang dalam hal membaca dan berhitung.





**Gambar 1.** Kegiatan praktikum

Dari hasil pembahasan diatas tentang pelayanan sosial pengasuh di panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan sosial di panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi belum terbilang terlaksana dengan baik atau sempurna apalagi pada pelayanan bimbingan pengasuh. Karena dari hasil PKL yang terlaksana selama 3 bulan, saya menemukan masih ada salah seorang anak asuh yang harusnya sudah duduk di bangku kelas 6 SD masih kurang dalam membaca dan berhitung. Disini saya melakukan mini project dengan anak asuh tersebut yang berinisial PS dengan menggunakan metode casework. PS ini berada di panti asuhan Yayasan anugrah kasih abadi masih 1 tahun. PS seharusnya saat ini duduk di bangku kelas 6 SD, tetapi karena di panti asuhan administrasinya tidak lengkap, PS saat ini tidak sekolah. Tetap pihak panti sedang mengurus administrasi PS supaya dia bisa melanjutkan sekolahnya ke jenjang yang selanjutnya yaitu Pendidikan SMP. Setelah saya melakukan pendekatan pada PS dengan berbincang-bincang, ternyata PS saat ini masih kurang dalam hal membaca dan berhitung. Dalam hal ini saya menggunakan metode casework oleh Zastrow dengan tahapan penyelesaian masalah yaitu sebagai berikut:

- a) Intake dan Contract: pada tahapan ini diawali dengan pendekatan terhadap klien, penjelasan maksud dan tujuan, dan melakukan kesepakatan kontrak antara klien dan pekerja sosial.
- b) Assessment: pada tahapan ini menganalisis lebih dalam permasalahan klien dengan cara melakukan wawancara. Dari hasil wawancara yang dilakukan klien dengan saya, PS menceritakan jika klien masih kurang mampu dalam membaca dan berhitung.
- c) Planning atau perencanaan: tahapan ini melakukan rencana strategi yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah klien. Dalam tahap ini, saya bersama klien saling bekerja sama untuk mencari rencana apa yang tepat digunakan untuk membantu PS semakin lancar membaca dan berhitung. Setelah berdiskusi, rencana yang dijalankan ialah dengan berlatih membaca buku pelajaran ataupun buku cerita dan melatih PS menghitung yang dimulai dari belajar pertambahan, pengurangan, perkalian dan pembagian menggunakan buku pelajaran matematika.
- d) Intervensi: tahapan ini ialah penjelasan program yang akan dilakukan oleh klien. Pada tahap ini, saya menjelaskan program yang akan dilaksanakan oleh klien serta tujuan yang ingin dicapai dari program tersebut. Dengan rajin belajar membaca dan berhitung dari buku pelajaran maka klien akan semakin lancar dalam membaca dan berhitung.
- e) Evaluasi: Dalam tahap ini, melakukan monitoring kegiatan serta control terhadap klien. saya mengontrol serta memonitoring apakah kegiatan sudah dilakukan dan berjalan dengan baik atau sebaliknya serta sekaligus melihat sudah sejauh mana perkembangan klien dalam melatih kemampuan membaca dan berhitung. Dari beberapa pertemuan yang dilakukan Narma dan klien sudah terlihat sedikit demi sedikit perubahan yang terjadi dalam diri PS. Dia semakin hari semakin lancar membaca dan berhitung.
- f) Terminasi: tahap pemputusan atau pemberhentian proses bantuan pekerja sosial dengan klien agar tidak menimbulkan ketergantungan klien. Dalam tahap ini, saya menghentikan atau memutuskan proses bantuan kepada PS karena perubahan yang terjadi dalam dirinya sudah berkembang dengan baik dan mampu melakukan sendiri tanpa bantuan bimbingan dari pekerja sosial.



#### 4. KESIMPULAN

Panti asuhan merupakan suatu lembaga yang berperan untuk membentuk perkembangan anak yang tidak memiliki keluarga ataupun yang tidak tinggal bersama dengan keluarga. Anak-anak panti asuhan diasuh oleh pengasuh yang menggantikan peran orang tua dalam mengasuh, menjaga dan memberikan bimbingan agar anak menjadi manusia dewasa yang berguna dan bertanggung jawab atas dirinya dan terhadap masyarakat di kemudian hari. Untuk itu, salah satu peran pengasuh panti asuhan yaitu membentuk karakter disiplin pada anak dan membimbing dalam hal pembelajaran anak.

Pelayanan sosial yang dilakukan di panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi ada 4 macam walaupun terbilang kurang terlaksana atau kurang tersampaikan oleh pengasuh kepada anak asuh panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi, yaitu :

- Pelayanan fisik/kesehatan, pada panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi dalam pelayanan fisik atau kesehatan bekerjasama dengan pihak rumah sakit sekitar.
- Pelayanan pendidikan, panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi memberikan pelayanan pendidikan yaitu sejak tingkat TK sampai tingkat SMA/SMK.
- Pelayanan mental spiritual, pada pelayanan mental spiritual panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi setiap pagi melakukan ibadah bersama, dan juga melakukan kegiatan rohani lainnya
- Pelayanan bimbingan pengasuh, pada panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi pelayanan bimbingan oleh pengasuh terhadap anak asuh kurang terlaksana.

#### 5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada pihak Panti Asuhan Yayasan Anugrah Kasih Abadi yang telah mengizinkan saya untuk melaksanakan kegiatan praktikum 1 serta telah banyak membimbing jalannya kegiatan praktikum. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada pengurus, pengasuh dan anak asuh panti asuhan yayasan anugrah kasih abadi yang sudah mempercayakan para anak anak untuk belajar dan bermain bersama kelompok praktikan. Selain itu ucapan terimakasih kepada Pak Fajar Utama Ritonga, S.Sos, M.Kesos, selaku dosen pengampu mata kuliah Praktikum 1 dan selaku supervisor sekolah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Toha ( 1983 ) Teori dan Praktek Pelayanan Sosial melalui panti asuhan Jakarta Departemen Sosial RI,Acuan Umum Pelayanan Sosial Anak di Panti Asuhan Sosial Anak.Jakarta: Departemen Sosial RI, 2015.
- Fahrudin, Adi. 2012. Pengantar Kesejahteraan Sosial. PT Refika Aditama, Bandung.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Rukminto Adi, Isbandi. 2015. Kesejahteraan Sosial. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

