

## **CARER SERVICE FOR CHILDREN IN AISYIYAH PRINCESS ORPHANAGE IN CAMPAR REGION**

**Intan Sari<sup>1</sup>), Said Suhil Achmad<sup>2</sup>), Wilson<sup>3</sup>)**

*Email: : intansari<sup>1</sup>ku97@gmail.com<sup>1</sup>), saidsuhil@lecturer.unri.ac.id<sup>2</sup>), wilsonumarunri@gmail.com<sup>3</sup>)  
Phone Number: 081246582897*

*Educational Study Program outside the School of Educational Sciences  
Faculty of Teacher Training and Education  
Riau University*

**Abstract:** *Problem formulation in this research is how is the process of care services for children in Putri Aisyiyah Orphanage in Kampar area ?. This study aims to explore the process of caring for children in the Putri Aisyiyah Orphanage in the Kampar area. This study uses a qualitative approach with a descriptive type. The informant selection technique in this study uses a purposive sampling technique. The informants in this study are people who are involved and have the information needed in the study, because the informants are people who are more knowledgeable about the issues to be studied. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation, and triangulation of child care services at the Putri Aisyiyah Orphanage in the Kampar area. This study consists of one variable, namely the indicators (1) self-esteem, (2) meeting expectations, (3) improvement, (4) foresight, (5) improvement, (6) attention, (7) empowerment. The subjects of this study were 3 people consisting of 1 core informant and 2 control informants. From the results of research conducted, it can be concluded that: the care service process that appears there are only 5 aspects, while 2 aspects do not appear because it is not found in the service process provided by caregivers for children in the Putri Aisyiyah Orphanage in the Kampar area. Implementation of care services that often arise are caregivers instructing children to directly work on duty picket, giving advice to foster children who do not want to work when mutual cooperation, caregivers provide improvement by listening to complaints foster children, caregivers use technology as much as possible, and caregivers give rewards to children foster achievers. In this care process the most important thing in care is the chairman of Putri Aisyiyah Orphanage, secretary, treasurer, nurturing section, education section, and skills section.*

**Key Words:** *Service, Caregivers, Children*

# PELAYANAN PENGASUH TERHADAP ANAK DI PANTI ASUHAN PUTRI AISYIYAH DAERAH KAMPAR

**Intan Sari<sup>1)</sup>, Said Suhil Achmad<sup>2)</sup>, Wilson<sup>3)</sup>**

Email: : intansaripku97@gmail.com<sup>1)</sup>, saidsuhil@lecturer.unri.ac.id<sup>2)</sup>, wilsonumarunri@gmail.com<sup>3)</sup>  
No HP: 081246582897

Program Studi Pendidikan Luar Sekolah  
Jurusan Ilmu Pendidikan  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Riau

**Abstrak:** Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana proses pelayanan pengasuh terhadap anak di Panti asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar?. Penelitian ini bertujuan untuk Mendalami proses pelayanan pengasuhan terhadap anak di Panti asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat dan memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, karena informan adalah orang yang lebih menguasai tentang permasalahan yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan triangulasi tentang pelayanan pengasuh terhadap anak di Panti asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar. Penelitian ini terdiri dari satu variable yaitu dengan indikator (1) harga diri, (2) memenuhi harapan, (3) pembenahan, (4) pandangan kedepan, (5) perbaikan, (6) perhatian, (7) pemberdayaan. Subjek penelitian ini berjumlah 3 orang yang terdiri dari 1 informan inti dan 2 informan kontrol. Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa: proses pelayanan pengasuhan yang muncul hanya ada 5 aspek, sedangkan 2 aspek tidak muncul karena tidak ditemukan dalam proses pelayanan yang diberikan pengasuh terhadap anak di Panti asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar. Pelaksanaan pelayanan pengasuhan yang sering timbul adalah pengasuh memerintahkan anak untuk langsung mengerjakan kewajiban piket, memberikan nasehat kepada anak asuh yang tidak mau bekerja saat gotong royong, pengasuh memberikan pembenahan dengan mendengarkan keluhan anak asuh, pengasuh memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan pengasuh memberikan penghargaan kepada anak asuh yang berprestasi. Dalam proses pengasuhan ini yang paling utama dalam pengasuhan adalah ketua Panti asuhan Putri aisyiyah, sekretaris, bendahara, seksi pengasuhan, seksi pendidikan, dan seksi keterampilan.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pengasuh, Anak

## PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pendidikan, anak adalah sebuah potensi dan generasi penerus perjuangan bangsa, keberhasilan bangsa dimasa yang akan datang sangat tergantung pada situasi dan kondisi eksistensi anak dimasa sekarang. Seperti yang telah dirumuskan dalam komitmen negara untuk menjamin upaya Perlindungan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) Pasal 28 B ayat (2) yang menjelaskan bahwa “setiap Anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi”. Oleh karena itu anak memiliki posisi dan peran yang sangat penting. Anak juga memiliki aset yang potensial bagi pembangunan apabila mereka diberi kesempatan untuk dibina dan dikembangkan sebisa mungkin untuk tumbuh dan berkembang secara fisik, mental, sosial, berakhlak mulia serta memperoleh perlindungan dan pendidikan untuk menjamin kehidupan mereka.

Anak jika kesejahteraannya terpenuhi, maka anak dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pembangunan bangsa. Sebaliknya jika mereka mengalami berbagai hambatan yang sering disebut dengan anak terlantar dapat menjadi beban bagi masyarakat. Banyak sekali anak-anak yang tidak mendapatkan haknya untuk mendapatkan pelayanan secara baik, pada dasarnya kompleksitas permasalahan anak yang di terlantar disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya mengalami masalah dalam sistem pengasuhan seperti yang dialami anak yatim piatu, anak, anak dari orang tua tunggal. Serta anak yang mengalami tindakan kekerasan secara fisik. Pengasuh tidak dapat sepenuhnya menjadi orang tua, seperti kurangnya perhatian, kurangnya fasilitas fisik seperti kebutuhan pribadi anak, ketatnya disiplin dan aturan. Dengan demikian Menteri Sosial Republik Indonesia No 30/HUK/2011 pasal (2) Standar Nasional Pengasuhan Anak “Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak merupakan lembaga-lembaga yang dibentuk oleh pemerintah, pemerintah Daerah, atau masyarakat dalam menyelenggarakan pengasuhan anak”.

Panti asuhan Putri Aisyiyah yang berlokasi di Jl. Dr. A. Rahman Saleh No. 23 B Kabupaten Kampar merupakan lembaga yang pertama kali berdiri pada tahun 1986 yang telah dipimpin oleh 4 orang ketua dengan 4 kali pergantian periode dari 1987-2020. Panti asuhan Putri Aisyiyah bermitra dengan dengan seluruh Dinas Sosial tingkat provinsi dan Kabupaten/Kota.

Upaya yang dilakukan panti asuhan memberikan pelayanan berupa perawatan, pengasuhan dan pembinaan kepada anak-anak sangat penting dan dibutuhkan, dengan memberikan pembinaan kepada anak asuh akan mempercepat pertumbuhan anak serta menjadikan anak menjadi nyaman saat tinggal di panti asuhan sampai pada akhir pengasuhan yang telah ditetapkan yakni tingkat SMA. Keberhasilan panti dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari interaksi dan kenyamanan anak yang sampai sekarang belum ditemukan kasus pengeluaran anak atau perbuatan tercela lainnya.

Di dalam Panti asuhan putri Aisyiyah peneliti melihat pengasuh sudah memberikan pelayanan kepada asuh sesuai ketentuan yang telah dibuat oleh pimpinan panti dan lembaga kesejahteraan sosial anak. Selain pelayanan pengasuh juga memberi kegiatan-kegiatan seperti praktik menjahit, yasinan dan kegiatan yang dapat meningkatkan kreativitas dan kenyamanan anak saat berada di Panti. Panti asuhan Putri Aisyiyah ini juga pernah mendapatkan harapan 1 dalam perlombaan Panti Asuhan Muhammadiyah dan Aisyiyah berprestasi se-Riau.

Kenyataan di lapangan bahwa pelayanan yang diberikan pengasuh sudah berjalan dengan baik, diantaranya:

1. Pengasuh memberikan pelayanan berupa perawatan dan pengasuhan kepada anak-anak di panti asuhan.
2. Pengasuh memberikan pelayanan dengan membimbing anak-anak dipanti beraskan hukum islam (Al Qur'an dan Al Hadits) serta Undang-undang Dasar 1945.
3. Pengasuh mengajarkan anak-anak di panti asuhan untuk praktek menjahit
4. Pengasuh mendengarkan keluhan anak-anak saat di sekolah langsung di kamar asrama panti asuhan.
5. Pengasuh membantu juru masak dalam menyiapkan makan untuk anak-anak di panti asuhan.
6. Pengasuh memberikan pengakuan/penghargaan kepada anak asuh yang berprestasi.

Berdasarkan gejala di atas menjadi menarik penulis untuk mendalami bagaimana proses pelayanan lebih mendalam, sehingga mendapatkan deskripsi yang sebenarnya dilakukan pengasuh di Panti asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar.

Berdasarkan pendahuluan di atas, maka dari itu fokus dalam penelitian ini adalah kegiatan pelayanan pengasuhan anak di Panti asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini sumber data dipilih secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. *Purposive sampling* menentukan subjek/objek sesuai tujuan. Subjek penelitian berjumlah 1 (satu) orang yang akan ditunjuk sebagai informan penelitian dengan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan cara teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah para pelaku yang mengetahui secara persis keadaan situasi sosial yang diteliti, diharapkan mereka dapat memberikan data sesuai dengan tujuan penelitian yaitu Pelayanan Pengasuh Terhadap Anak di Panti Asuhan Putri Aisyiyah.

Tabel 1. Identitas Informan Pada Penelitian Pada Panti Asuhan Putri Aisyiyah Daerah Kampar

No	Nama/kode	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1.	T1	Perempuan	MA	Pengasuh 1
2.	T2	Perempuan	MTs	Pengasuh 2
3.	T3	Perempuan	IX SMP	Anak Asuh

Sumber Data: data primer Panti asuhan Putri Aisyiyah

## Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Miles dan huberman dalam hal ini ada tiga alur kegiatan teknik analisis data yaitu sebagai berikut:

### 1. Reduksi data

Pada tahap reduksi data, peneliti merangkum dan memilih data yang dianggap pokok dan difokuskan sesuai dengan fokus penelitian. Dalam mereduksi data, semua data lapangan ditulis bersamaan, dianalisis, direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga disusun secara sistematis dan lebih mudah untuk dikendalikan.

### 2. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Data yang disajikan dalam penelitian adalah data analisis yang sebelumnya sudah di analisa tetapi analisis yang dilakukan masih berupa catatan untuk kepentingan peneliti sebelum disusun dalam bentuk laporan. Dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan yang bersifat naratif.

### 3. Kesimpulan

Dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti benda-benda, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi, yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat, yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Kesimpulan akhir tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, dokumen, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan sponsor.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian data ini disajikan berdasarkan pengelompokan dari perilaku apa saja yang di gunakan pengasuh dalam pelayanan terhadap anak di Panti asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar.

### a. Perhatian (Care)

Tabel 2. Berdasarkan observasi dan wawancara maka perilaku yang di gunakan pengasuh terhadap anak

.No	Uraian	Waktu	Tempat
1	Pengasuh memberikan perhatian dengan mengingatkan anak kewajiban piket	Pukul 5 sore	Di kamar asrama Panti Asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar

2	Pengasuh memberi nasehat/teguran kepada anak asuh yang tidak mau bekerja saat gotong royong	Pukul 10 pagi	Di aula Panti Asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar
---	---	---------------	---

b. Harga diri (self esteem)

Tabel 2. Pembinaan, Pandangan kedepan, Pemberdayaan

No	Urian	Waktu	Tempat
1	Pengasuh memberikan pembinaan dengan mendengarkan keluhan anak asuh langsung	Pukul 11 pagi	Di kamar asrama Panti Asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar
2	Pengasuh menampilkan pandangan dengan mengajarkan anak asuh praktik menjahit	Pukul 10 pagi	Di ruang menjahit Panti Asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar
3	Pengasuh memberdayakan karyawan/bawahan dan memberikan pengakuan/penghargaan kepada anak asuh yang berprestasi	Pukul 09 pagi	Di ruang masak dan aula Panti Asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar

c. Orang-orang yang terlibat dalam pelayanan pengasuh terhadap anak di Panti Asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar.

Tabel 4. Orang-orang yang terlibat dalam pelayanan pengasuh terhadap anak di Panti Asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar.

No	Nama	Umur	Jabatan
1.	NW	40 Tahun	Ketua Panti Asuhan Putri Aisyiyah
2.	MD	43Tahun	Sekretaris Panti Asuhan Putri Aisyiyah
3.	NL	40 Tahun	Bendahara Panti Asuhan Putri Aisyiyah
3.	RA	39 Tahun	Seksi Pendidikan Panti Asuhan Putri Aisyiyah
4.	SL	41 Tahun	Seksi Pengasuhan Panti Asuhan Putri Aisyiyah
5.	ST	45 Tahun	Seksi Keterampilan Panti Asuhan Putri Aisyiyah

- d. Tempat-tempat yang digunakan dalam pelayanan pengasuh terhadap anak di Panti Asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar

Tabel 5. Tempat-tempat yang digunakan di Panti Asuhan Putri Aisyiyah

No	Nama Tempat	Fungsi Tempat
1.	Ruangan musholla	Sebagai tempat melakukan wirid pengajian, shalat berjamaah, mengaji, dan kegiatan lainnya
2.	Ruangan menjahit	Sebagai tempat anak-anak praktek menjahit
3.	Ruang makan	Ruangan tempat makan bersama
4.	Ruangan dapur umum	Ruangan untuk memasak oleh juru masak, serta tempat anak asuh yang melaksanakan piket memasak

- e. Waktu-Waktu Yang digunakan dalam Pelayanan Pengasuh Terhadap Anak Di Panti Asuhan Putri Aisyiyah

Tabel 5. Waktu-waktu yang digunakan Panti Asuhan Putri Aisyiyah

No	Hari/Waktu dan tanggal/jam	Hal yang dilakukan
1.	Sabtu/22 Februari 2020/17.00	Pengasuh memberikan perhatian dengan mengingatkan anak kewajiban piket
2.	Jum'at/ 28 Februari 2020/10.00	Pengasuh memberi nasehat/teguran kepada anak asuh yang tidak mau bekerja saat gotong royong
3.	Sabtu/29 Februari 2020/11.00	Pengasuh memberikan pembenahan dengan mendengarkan keluhan anak anak asuh
4.	Kamis/05 Maret 2020/11.00	Pengasuh menampilkan pandangan dengan mengajarkan anak asuh praktik menjahit
5.	Minggu/15 Maret 2020/09.00	Pengasuh memberdayakan karyawan/bawahan dan memberikan penghargaan kepada anak asuh yang berprestasi

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan pengasuhan yang muncul hanya ada 5 aspek, sedangkan 2 aspek tidak muncul karena tidak ditemukan dalam proses pelayanan yang diberikan pengasuh terhadap anak di Panti asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar.

1. Pelaksanaan pelayanan pengasuhan yang sering timbul adalah pengasuh memerintahkan anak untuk langsung mengerjakan kewajiban piket, memberikan nasehat kepada anak asuh yang tidak mau bekerja saat gotong royong, pengasuh memberikan pembenahan dengan mendengarkan keluhan anak asuh, pengasuh memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan pengasuh memberikan penghargaan kepada anak asuh yang berprestasi.
2. Dalam proses pengasuhan ini yang paling utama dalam pengasuhan adalah ketua Panti asuhan Putri aisyiyah, sekretaris, bendahara, seksi pengasuhan, seksi pendidikan, dan seksi keterampilan.
3. Tempat-tempat yang dominan digunakan dalam pelayanan pengasuhan anak di Panti asuhan Putri Aisyiyah adalah ruang musholla, ruang menjahit, dan kamar anak asuh.
4. Waktu-waktu yang dominan digunakan pada pelayanan pengasuhan adalah sore dan malam hari karna pada saat itu anak-anak melakukan aktivitas sesuai dengan perintah pengasuh

### **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil kesimpulan dan penelitian yang telah diuraikan diatas, ada beberapa saran yang penting untuk diperhatikan yaitu:

1. Pengasuh Panti Asuhan Putri Aisyiyah Daerah Kampar  
Diperlukan peningkatan pengetahuan dan keterampilan pengasuh untuk mengenal lebih jauh tahapan perkembangan anak sesuai usianya sehingga pengasuh dapat memberikan layanan pada anak sesuai perkembangan usia anak terutama pada proses pembiasaan kegiatan piket, gotong royong, mengerjakan tugas sekolah, dan menjahit.
2. Peneliti selanjutnya  
Kajian mengenai pelayanan pengasuh terhadap anak masih jarang diteliti, untuk itu penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengkaji lebih lanjut dalam hal manajemen, pola pengasuhan, dan peningkatan sumber daya pengasuh Panti Asuhan Putri Aisyiyah daerah Kampar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Firdaus, I. (2017). *Kualitas Pelayanan Sosial Anak Terlantar dalam Panti Yayasan Berbasis Agama Islam*. *Social Work Journal* , 28-33.
- Magdalena, H. A. (2014). *Pola Pengasuhan Anak Yatim Terlantar dan Kurang Mampu*. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSS* , 3-5.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Wibowo, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ilmu Manajemen* , Vol. 11, No.2.
- Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta: Rajawali.
- Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia No 30/HUK/2011 tentang Standar Nasional Pengasuhan Anak untuk Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak.
- Situmorang, A. H. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Tapanuli Utara* (Master's thesis).
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) Pasal 28B ayat (2) tentang hak asasi manusia.
- Undang-Undang, R. I. Nomor 4 Tahun 1979 tentang. *Kesejahteraan Anak*.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1997 Tentang Pengadilan Anak. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun*.
- Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang *pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan*.