

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Studi ini akan mengelaborasi terkait layanan program rehabilitasi sosial dalam mengurangi angka anak terlantar di Kabupaten Bantul. Dinas Sosial Kabupaten Bantul merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang berfungsi mengemban tanggung jawab kepada Bupati yang diwakili ataupun di bantu oleh Sekretaris Daerah dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di bidang sosial. Hal ini diatur di dalam Peraturan Bupati No. 91 Tahun 2021 yang mengatur tentang Tugas, Fungsi, dan Program Dinas Sosial. Dimana tugas yang di emban Dinas Sosial Bantul yakni berkaitan dalam menjalankan urusan rehabilitasi sosial dalam menanggulangi anak telantar terkhususnya yang berada di wilayah Kabupaten Bantul.

Secara garis besarnya anak merupakan generasi penerus bangsa yang tentunya memiliki peranan yang cukup penting dalam menjamin kemajuan suatu bangsa dimasa yang akan datang serta yang akan memikul tanggung jawab di kemudian kelak. Dimana mereka sendiri diberikan probabilitas yang sangat besar dalam menunjang tumbuh kembang yang baik dari segi fisik, psikis, dan kerohanian. Sehingga segala sesuatu yang berhubungan dengan hak anak pastinya harus di lindungi keberadaannya. Maka dari itu, segala upaya yang dapat melukai ataupun menyakiti hak anak mesti diberantas dan diantisipasi (Nurul Hidayati, 2019).

Usia yang masuk dalam tingkatan anak ialah yang berusia di bawah 18 tahun dan anak yang berada dalam masa kandungan, hal tersebut tercantum di dalam Undang-Undang No. 35 Tahun 2014 pada Pasal 1 Ayat 1 yang mengatur tentang Perlindungan Anak. Bahwasanya tingginya perkembangan hidup warga Indonesia terutama yakni pada anak-anak yang seharusnya mendapatkan pengamatan

ataupun tinjauan khususnya dari masyarakat sekitar dan badan pemerintah setempat. Dimana hak-hak anak wajib untuk di lindungi baik itu di lindungi dari aspek pendidikan, kesehatan batiniah maupun jasmaninya sebagai upaya dukungan pertumbuhan guna untuk memperbaiki serta memajukan kualitashidup warga negara Indonesia.

Telah diatur di dalam UUD Republik Indonesia No. 4 Tahun 1979 yang mengatur tentang Kesejahteraan Anak pada Pasal 2 Ayat 1. Bahwasanya anak sendiri berhak untuk mendapatkan kesejahteraan, pemeliharaan, pengayoman, arahan tentunya dengan kasih sayang yang tulus dalam ruang lingkup keluarganya ataupun dalam asuhan yang lain agar dapat tumbuh dan berkembang dengan baik. Demikian pasal tersebut menerangkan perlindungan terhadap anak merupakan faktor yang sangat penting bagi kesejahteraan hidup anak itu sendiri serta memperlakukan mereka secara adil dan baik. Anak juga berhak untuk mendapatkan kasih sayang yang penuh serta didikan yang layak guna untuk memajukan pola pikir mereka. Bagaimanapun anak terlantar juga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan hak yang semestinya. Adapun beberapa hak yang seharusnya didapatkan anak-anak di antaranya yakni:

1. Hak Mendapatkan Perlindungan

Anak terlantar mempunyai hak yang seharusnya untuk di lindungi dari tindakan tidak terpelihara, penyiksaan, penindasan, dan pemanfaatan. Hal tersebut telah tercantum didalam UUD No. 23 Tahun 2002 yang mengatur tentang Perlindungan Hak Anak.

2. Hak Mendapatkan Pendidikan

Masing-masing anak berhak untuk mendapatkan pendidikan yang memadai dan semestinya. Negara harus bisa memberikan akses terbaik untuk pendidikan yang bermutu serta dapat menyediakan peluang yang sepadan sampai pada tahap

sarjana. Hak tersebut telah di atur di dalam UUD No. 20 Tahun 2003 yang mengatur tentang Sistem Pendidikan Nasional.

3. Hak Mendapatkan Kesehatan

Pemerintah sudah seharusnya wajib untuk mengadakan kesehatan yang bersifat menyeluruh ataupun universal bagi anak-anak. Tapi pasalnya anak-anak belum begitupaham akan ketentuan yang berlaku dalam proses pembuatan administrasi yang dibutuhkan. Maka dari itu, perlu pengarahan dari orang tua atau wali yang lain agar mendapatkan jalan masuk akan manfaat jaminan kesehatan yang telah di fasilitasi oleh pemerintah itu sendiri. Hak tersebut telah di atur di dalam UUD No. 36 Tahun 2009 yang mengatur Tentang Kesehatan.

4. Hak Mendapatkan Identitas Diri

Anak terlantar memiliki hak untuk memperoleh identitas pribadi baik itu kewarganegaraan, dan pencatatan kelahiran. Negara juga harus melegitimasi dan melindungi identitas diri tanpa mendiskriminatif anak tersebut. Hak tersebut telah tercantum di dalam UUD No.24 Tahun 2013 yang mengatur Tentang Administrasi Kependudukan.

5. Hak Mendapatkan Kehidupan Keluarga

Bagi setiap anak memiliki hak untuk hidup di ruang lingkup keluarga yang damai dan sentosa, terlebih lagi bagi anak-anak terlantar. Pemerintah sudah semestinya mengusahakan untuk menyembuhkan anak dengan keluarga aslinya jika tidak bisa, maka solusi lainnya ialah anak tersebut di adopsi oleh keluarga lain atau kerabat terdekat. Hak tersebut telah tercantum di dalam UUD No. 35 Tahun 2014 yang mengatur Tentang Perlindungan Anak.

Anak terlantar menurut kamus KKBI ialah tidak di rawat, dalam keadaan yang tidak layak dan berkecukupan, tidak diperhatikan sehingga terlihat seperti seorang

yang terabaikan. Perlakuan penelantaran terhadap anak dianggap sebagai tindakan yang merujuk pada kekerasan yang bersifat pasif. Dikatakan pasif karena tidak mendapatkan perhatian,

cinta kasih dan dengan sengaja dilerantarkan karena permasalahan ekonomi dalam rumah tangga. Pengabaian terhadap anak atau penelantaran merupakan orang tua yang sulit untuk bertanggung jawab guna memenuhi segala kebutuhan anaknya. Hal itu sangat tidak berkenankan karena telah melanggar ataupun menyalahi aturan hukum yang telah diberlakukan di Indonesia yang telah di atur di dalam UUD No. 35 Tahun 2014 yang mengatur tentang Perlindungan Anak. Di dalamnya dijelaskan bahwasanya anak terlantar ialah anak yang tidak terpenuhi kebutuhan hidupnya baik itu dari segi jasmani, rohani, spritual ataupun sosialnya.

Di atur di dalam Peraturan KEMENSOS Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial telah dijelaskan bahwasanya upaya yang dilakukan pemerintah dalam menanggulangi anak terlantar yakni dengan membuat program Pelayanan Rehabilitasi Sosial. Program tersebut dibuat untuk masyarakat yang mengalami problematika sosial yakni seperti kemiskinan, disabilitas, terlantar, perceraian, dan korban penganiayaan. Demikian adanya fenomena tersebut mewajibkan pemerintah untuk membuat program melalui pembangunan rumah panti rehabilitasi sosial .

Rehabilitasi sosial merupakan tahapan terhadap perkembangan ataupun pertumbuhan yang gunanya untuk menolong seseorang dalam melakukan kegiatan sosialnya seperti sediakala. Dengan pulihnya keadaan sosial diharapkan bisa menolong orang tersebut untuk keluar dari masalah sosialnya dan hidup norma di ruang lingkup masyarakat. Dalam hal inirehabilitasi sosial ialah suatu prosedur dalam pemulihan baik secara mental, jasmani, dan rohaninya (Ilhamtul Chasanah, 2022).

Kabupaten Bantul termasuk daerah yang terbilang cukup rawan akan kasus anak terlantar. Terhitung ada sekitar 574,00 jiwa yang tercatat pada badan pusat statistik Kabupaten Bantul. Guna untuk menanggulangi hal tersebut Dinas Sosial Kabupaten Bantul membuat sebuah program melalui pembangunan Rehabilitasi Sosial. Dalam hal ini sarana dan prasarana memiliki peran yang paling penting untuk pembangunan kesejahteraan sosial bagi anak-anak terlantar di Kabupaten Bantul yakni pembangunan berupa rumah panti sosial dan layanan yang ada di program rehabilitasi sosial. Setiap sarana dan prasarana yang dibangun harus memiliki standar yang telah ditentukan. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian akan membahas tentang pelayanan program rehabilitasi sosial dalam mengurangi angka anak terlantar di Kabupaten Bantul.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana analisis pelayanan program rehabilitasi sosial dalam mengurangi angka anak terlantar di Kabupaten Bantul tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

Demikian terkait dengan penjabaran latar belakang dari permasalahan yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui ataupun mengkaji lebih terkait dengan analisis pelayanan program rehabilitasi sosial dalam mengurangi angka anak terlantar di Kabupaten Bantul tahun 2022

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini ialah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini hendaknya bisa memberikan pengetahuan dan pemahaman dalam menambah kajian ilmiah ataupun temuan yang berkaitan tentang pelayanan program rehabilitasi sosial dalam mengurangi angka anak terlantar di Kabupaten Bantul.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penelitian

Penulis dapat mengembangkan wawasannya serta mendapatkan pengetahuan secara langsung tentang pelayanan program rehabilitasi sosial dalam menanggulangi kasus anak terlantar di Kabupaten Bantul.

b. Bagi Anak Terlantar

Untuk dapat mengetahui rancangan masa depan ataupun arah hidup mereka selanjutnya, kemudian di asah dan dijadikan sebagai tumpuan hidup mereka ke depannya.

c. Bagi Lembaga Dinas Sosial

Hendaknya hasil dari penelitian ini dapat menjadi analisis dalam peningkatan terhadap pelayanan program rehabilitasi sosial yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial dalam mengurangi kasus anak terlantar.

E. Literature Review

Dalam hal ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang meneliti terkait dengan layanan program rehabilitasi sosial yang di peruntukkan bagi orang-orang yang mengalami masalah difungsi sosial (anak terlantar, penyandang disabilitas, lanjut usia, gelandangan) gunanya untuk memulihkan masalah ke jiwaannya agar dapat melakukan aktivitas sosialnya seperti sedia kala sehingga dapat ditemui di beberapa literatur. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dalam topik penelitian yang akan dipilih, bisa dilihat dalam uraian sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Literature Review

No	Judul	Penulis/Tahun	Hasil Penelitian
1	Perlindungan Hak Pendidikan Anak Terlantar Menurut Undang-Undang Perlindungan Anak	(Amanda Tikha Santriati, 2020)	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya anak terlantar bukan hanya tidak memiliki orang tua saja melainkan adanya kebutuhan hidup yang tidak terpenuhi, baik itu dari kebutuhan mental, fisik, dan fungsi sosialnya. Sehingga perlu diketahui bahwasanya anak terlantar wajib dilindungi oleh negara serta dapat memberikan kesempatan bagi anak tersebut untuk memiliki hidup maju dan menjadi penerus dimasa depan untuk negara dan bangsa. http://ejournal.kopertais4.or.id/mataraman/index.php/elwahdah/article/view/4049
2	Pendampingan Anak Terlantar di Kota Bengkulu	(Hendri Sasta Putra, 2020)	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya Untuk memenuhi hak -hak tersebut maka negara wajib untuk melindungi hak anak di segala bidang yang mana tujuannya untuk menjamin segala kebutuhan hak- hak anak agar mereka dapat berkembang secara maksimal di lingkungan sosialnya serta melindungi mereka dari tindakan kekerasan, penganiayaan, dan diskriminasi. “(PDF) PERANAN RUMAH SINGGAH AL MAUN DALAM MEMBERIKAN PENDAMPINGAN

			ANAK TERLANTAR DI KOTA BENGKULU (researchgate.net)”
3	Efektivitas Lembaga Perlindungan Anak Terlantar: Studi Panti Asuhan Suci Hati di Meulaboh, Kabupaten Aceh Barat	(Mursyid Jawas dan Riska Fajrina, 2019)	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya hak anak merupakan suatu kewajiban yang wajib untuk di penuhi bukan hanya dilihat sebagai rasa kemanusiaan saja melainkan diberikan dukungan, arahan, perlindungan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat setempat kepada anak-anak yang tidak memiliki orang tua yang lengkap.” https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/samarah/article/view/4904”
4	Praktik Pekerjaan Sosial Berbasis Komunitas Dalam Penanganan Anak Terlantar di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat	(Helly Octillia, 2020)	Hasil penelitian Menunjukkan bahwasanya tingginya kasus anak terlantar di sebabkan oleh kemiskinan karena tingginya jumlah penduduk miskin di suatu wilayah. Sehingga anak-anak dari keluarga miskin sering ditelantarkan bahkan dimanfaatkan oleh segilintir oknum yang tidak bertanggung jawab untuk dijadikan sumber penghasilannya. “https://jurnal.poltekesos.ac.id/index.php/peksos/article/view/240”
5	Perlindungan Hukum Terhadap	(Imam Sukadi,	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya negara hukum setiap tindakan negaranya harus

	Anak Dalam Perspektif Negara Kesejahteraan	Gatot Sapto Heriyawan to, dan Mila Rahayu Ningsih, 2020)	berdasarkan aturan hukum yang dapat menjamin ketertiban dan keamanan bagi negara serta dapat mensejahterahkan kehidupan masyarakat. Dimana Hal ini telah tercantum di dalam UUD 1945 Ayat 1 yang menyatakan bahwasanya orang miskin dan anak-anak yang terlantar menjadi tanggung jawab negara. "https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/qawwam/article/view/2876"
6	Manajemen Pelayanan Rehabilitasi Sosial Dalam Penanganan Anak Jalanan di Dinas Sosial Kota Surabaya	(Maria Ratu Mirna dan Endang Indartuti, 2021)	Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwasanya populasi penduduk di Kota Surabaya mengalami peningkatan yang cukup drastis. Sehingga kemiskinan menjadi faktor utama yang menyebabkan banyaknya anak terlantar turun di jalanan untuk menjadi pengemis dan pengamen sehingga pemerintah Kota Surabaya melaksanakan layanan program rehabilitasi sosial. Dimana anak yang berada di tempat rehabilitasi dapat mengikuti setiap layanan rehabilitasi sosial dengan baik yang telah di sediakan oleh Dinas Sosial Surabaya. "https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/103"

7	Implementasi Program Rehabilitasi Sosial Anak Yang Berhadapan Dengan Hukum di Dinas Sosial Kabupaten Lamongan	(Adelia Meitasari, 2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya banyaknya permasalahan anak maka diharuskan adanya ketentuan hukum yang melindungi hak anak. Sehingga pemerintah Kabupaten Lamongan melaksanakan suatu program rehabilitasi sosial yang dapat melindungi hak anak yang dikoordinasi langsung oleh Dinas Sosial Kabupaten Lamongan. “
8	Proses Layanan Rehabilitasi Sosial Dalam Memberikan Bimbingan Karier Pada Klien Binaan di Balai Rehabilitasi Sosial Mandiri Paliamanan Cirebon	(Ririn Desiani Ridwan dan Jaja Suteja, 2020)	Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwasanya untuk layanan bimbingan karier melalui pelaksanaan layanan rehabilitasi sosial tampak ada beberapa perubahan yang di lihat dari segi ketrampilan dan antusiasme dalam bekerja sehingga klien yang dibina dapat memahami kelebihan yang ada pada dirinya sendiri. “https://www.syekhnurjati.ac.id/jurnal/index.php/prophetic/article/view/7592”
9	Upaya Pelayanan Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Magelang	(Susana Indraningrum, 2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya layanan program rehabilitasi sosial yang berada d Dinas Sosial Kabupaten Magelang juga di berikan kepada penyandang disabilitas. Dimana layanan diberikan dalam bentuk dukungan penuh serta memberikan motivasi

			guna untuk meningkatkan kebutuhan hak-hak yang diperlukan oleh penyandang disabilitas serta mengatur pelaksanaan terhadap program penanggulangan dan pemeliharaan bagi penyandang disabilitas yang mengalami permasalahan kesejahteraan sosial. “https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/civics/article/view/17330”
10	Implementasi Program Pemenuhan Hak Kesejahteraan Sosial Melalui Rehabilitasi Sosial Bagi Penyandang Disabilitas Fisik di Kabupaten Karawang	(Ananda Aprilia, Cucu Sugiarti, dan Lina Aryani, 2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya banyaknya penyandang disabilitas di Kabupaten Karawang tidak mendapatkan kesejahteraan hidupnya dikarenakan kurangnya perhatian dari pemerintah setempat maka guna untuk menanggulangi hal tersebut dibuatlah layanan program rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas yang bertujuan untuk memudahkan hidup mereka dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. “https://ojs.unikom.ac.id/index.php/agregasi/article/download/2598/1948/”

F. Kerangka Teori

1. Pelayanan Publik

Secara umum publik merupakan masyarakat itu sendiri yang suda semestinya untuk diurus ataupun diperhatikan oleh pemerintah yang berperan sebagai administrator

sekaligus juga bisa berperan sebagai penguasa dalam persoalan mengatur aturan hukum dalam suatu negara. Sehingga pelayanan publik didefinisikan sebagai penyedia atau pemberi layanan untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu organisasi yang sesuai dengan aturan atau tata cara yang telah diberlakukan (Joko, 2001). Dalam hal ini memberikan pelayanan publik yang dilaksanakan secara berkelanjutan yakni seiring dengan mengikuti perkembangan pada keinginan publik itu sendiri yang di upayakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan terhadap beberapa golongan orang yang terlihat bermanfaat pada suatu komunitas ataupun

kesatuan, dan menyajikan kesenangan walaupun pengaruhnya tidak terjalin pada suatu produk yang bersifat fisik. Disisi lain pelayanan juga sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan secara langsung oleh negara (Sinambela, 2011).

Menurut kajian (Moenir, 2002) deskripsi tentang pelayanan itu sendiri ialah sebagai proses pemuasan keperluan yang dilakukan melalui kegiatan ataupun aktivitas seseorang yang diperbuat secara langsung. Demikian segala tindakan aktivitas yang diberikan oleh satu golongan kepada golongan yang lain yang wujudnya tidak terlihat sehingga serta tidak merasa menjadi pemilik (Kotler, 2000:42). Secara umum artian dari pelayanan adalah suatu tindakan yang diberikan secara suka hati dan perasaan yang senang kepada pihak sembari memberikan kemudahan untuk memenuhi segala kebutuhan yang mereka butuhkan (Umar, 2003:21).

Menurut pendapat (Kasmir, 2005:26), pelayanan ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga organisasi untuk menawarkan kesenangan kepada para pelanggannya sehingga layanan dalam arti sempitnya ialah dengan

melakukan suatu aktivitas yang tujuannya ditujukan untuk kebutuhan orang lain baik itu kelompok, golongan, dan masyarakat. Layanan ada karena diharuskan sebagai bentuk proses pelaksanaan akan aktivitas organisasi baik dari lembaga organisasi pemerintah ataupun lembaga organisasi swasta (Moenir, 2002:6).

Menurut kajian dari (Payne, 2000:11) sesungguhnya pelayanan itu sendiri ialah aktivitas yang diperbuat oleh manusia ataupun komunitas yang berlandaskan pada materiilmelalui suatu sistem, metode, dan proses serta memberikan rasa memuaskan dan tidak memuaskan oleh para pemeroleh pelayanan guna memenuhi segala keperluan hak hidupnya. Payne berpendapat bahwasanya pelayanan pelanggan memuat beberapa hal di antaranya sebagai berikut:

1. Setiap aktivitas ataupun kegiatan yang diperlukan memperoleh, memproses, memberikan dan mencukupi pesanan pelanggan serta memproses setiap tindakan yang mengandung kesalahan
2. Disiplin waktu dan reliabilitas pelayanan jasa terhadap para pelanggan sesuai dengan apa yang mereka inginkan
3. Setiap prosedur kegiatan yang berkaitan di bidang bisnis yang terstruktur dalam menerangkan terkait produk-produk kepada para pelanggan serta mewujudkan tujuan perusahaan.
4. Jumlah pesanan yang telah terinput dan semua komunikasi dengan para pelanggan
5. Pengajuan produk terhadap para pelanggan harus tepat waktu dan benar dengan setiaptindak lanjut serta penerimaan data yang tepat.

Sehingga adanya hal tersebut dapat menumbuhkan pelayanan yang berkualitas. Dimana pelayanan berkualitas ialah layanan yang dikerjakan secara cepat, memuaskan, serta tidak ada kekeliruan, mengikuti segala tata cara yang terstruktur

yang telah ditentukan. Dalam hal ini untuk mencapai pelayanan yang sukses maka perlu mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan yaitu:

1. Langkah dan metode harus ditentukan sejak awal.
2. Setiap pihak diwajibkan untuk memahami langkah serta metodenya.
3. Ketaatan bagi setiap pelaksana untuk mematuhi proses dan prosedur yang telahdiberlakukan.
4. Dibutuhkan pengamatan terhadap proses dan prosedur oleh para pemimpin yangkapan-kapan bisa di ganti apabila diperlukan.
5. Dibutuhkan penciptaan iklim yang efektif bagi peningkatan kemajuan budayaorganisasi guna untuk mewujudkan kualitas terhadap pelayanan.
6. Kualitas diartikan sebagai untuk memenuhi segala kebutuhan, keperluan dan keinginanpara konsumen
7. Bagi setiap orang yang berada dalam ruang lingkup organisasi merupakan rekan kerjadengan pihak lainnya.

Menurut kajian (Nur Rianto, 2010) terdapat 3 hal perlu diperhatikan dalam langkah pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Pemberi layanan

Pemberi layanan merupakan seseorang yang dapat menyediakan suatu layanan kepada para pelanggan, baik itu dalam bentuk penyediaan ataupun pemberian barang dan jasa. Dalam pengimplementasiannya, para pengusaha kerap kali mendefinisikan pemberi layanan sebagai seseorang yang bisa menawarkan nilai tambah yang konkret kepada para pelanggan.

2. Pemeroleh layanan

Pemeroleh layanan merupakan para pelanggan yang memperoleh ataupun menerima suatu layanan dari para pemberi layanan. Dalam pengimplementasiannya

para pengusaha kerap kali mendefinisikan layanan sebagai pihak yang memperoleh nilai tambahan yang konkret dari para pemberi layanan. Dimana para pemberi layanan kerap kali disebut sebagai pelanggan atau nasabah yang terdiri atas dua golongan, yakni sebagai berikut:

- a. Konsumen yang bersifat internal, maknanya ialah pihak-pihak ikut dalam proses pemberian jasa maupun langkah dalam pembentukan produk barang dari awal perancangan sampai pada langkah pemasaran, perdagangan, dan pengadministrasian.
- b. Konsumen yang bersifat eksternal, maksudnya ialah setiap orang yang berlokasi di luar lingkup organisasi perusahaan, yang ikut memperoleh layanan pemberian barang atau jasa yang berasal dari perusahaan.

2. Jenis dan ragam layanan

Jenis layanan yang bisa disediakan oleh para pemberi layanan kepada seseorang yang memerlukan layanan yang terdiri atas beberapa jenis, yakni bentuk layanan yang berhubungan dengan:

- a. Penyediaan jasa-jasa.
- b. Layanan yang berhubungan dengan pemberian serta distribusi barang.
- c. Layanan terikat olehnya.

Menurut (Zeithami, 2004:65) pelayanan mencakup lima dimensi di antaranya sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik), merupakan keahlian suatu perusahaan dalam mengindikasikan eksistensinya kepada pihak luar. Dalam hal ini kapasitas dan kemampuan terhadap sarana dan prasarana perusahaan serta kondisi lingkungan yang merupakan bukti fisik dari penyedia layanan yang telah disediakan oleh perusahaan secara langsung

2. *Reliability* (kapabilitas), yakni kemampuan dalam menyediakan suatu layanan yang telah disepakati, tepat dan menyenangkan. Performa juga harus disesuaikan dengan keinginan para konsumen yakni disiplin waktu, pelayanan yang tidak membedakan terhadap pelanggan satu dengan pelanggan lainnya, sikap belah kasih, dan kecermatan yang baik.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) ialah ketrampilan dalam membantu dan menyediakan layanan dengan cepat dan tanggap kepada para konsumen melalui penyampaian informasi yang akurat. Sehingga melalaikan para konsumen mengakibatkan anggapan yang berdampak negatif bagi kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), yakni adanya kejelasan mengenai pemahaman, adab yang baik, dan ketrampilan para pegawai perusahaan yang dapat membuat rasa percayakepada para pelanggan.

Menurut pendapat (Lijan Poltak Sinambela, 2008) bahwasanya terdapat beberapaindikator yang merujuk pada pelayanan di antaranya yaitu:

- a. *Transparansi*, maknanya ialah dalam melakukan pelayanan harus bersifat secara terbuka dan tidak perlu ada yang dirahasiakan serta mudah untuk dijangkau oleh semua kalangan yang memerlukan dan pelayanan wajib disediakan dengan lengkap dan mudah untuk dipahami semua pihak.
- b. *Akuntabilitas*, merupakan pelayanan wajib dipertanggungjawabkan dan harus selaras dengan peraturan perundang-undangan yang telah diberlakukan.
- c. *Kondisional*, merupakan pelayanan harus meninjau dari segi keadaan dan ketrampilan bagi yang menawarkan dengan yang memperoleh layanan yang merujuk pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- d. Partisipatif, ialah pelayanan mengharuskan masyarakat untuk melaksanakan pelayanan publik yang telah tersedia yakni dengan memperhitungkan terkait pendapatan, keperluan hidup masyarakat.
- e. Kesetaraan Hak, maknanya dalam menawarkan pelayanan tidak boleh memilah berdasarkan komunitas agama, ras, suku, dan status sosial.
- f. Kesepadanan Hak dan Kewajiban, maksudnya ialah penyedia dan pemeroleh suatu pelayanan ini diharuskan untuk memenuhi segala hak dan kewajiban antar orang satu dengan orang yang lain.

Maka dapat disimpulkan pelayanan ialah aktivitas yang menyertakan penyedia layanan dan pemeroleh layanan yang ingin diwujudkan yakni dengan memperhatikan kebutuhan yang diperlukan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diberlakukan serta juga mengimplementasikan asas-asas agar pelayanan dapat terwujud dengan baik dan terarah.

2. Program

Program adalah suatu rancangan atau perangkat data yang telah disimpulkan menjadi wujud perencanaan. Dalam hal ini program merupakan rangkaian atau susunan kegiatan yang riil, terstruktur, dan sistematis yang dilakukan oleh beberapa lembaga pemerintah sebagai bentuk kerjasama oleh pihak swasta dengan masyarakat guna untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dimana suatu program yang ditata harus berdasarkan tujuan atau sasaran yang diharapkan atau ingin diwujudkan (Hocholzer E Hetzer, 2012:11).

Menurut kajian (Yarbrough, 2010), makna program diartikan sebagai suatu aplikasi yang bersistematis yang berasal dari sumber daya yang berlandaskan pada ide/gagasan, kepercayaan, dan taksiran yang merujuk pada kebutuhan hidup manusia

dan aspek-aspek yang berkaitan dengan hal yang telah diterangkan. Adapun program yang juga bisa di artikan sebagai berikut:

1. Susunan kegiatan yang telah dirancang secara terstruktur.
2. Terdapat sumber daya yang telah diatur.
3. Adanya sasaran dan tujuan.
4. Kebutuhan yang signifikan, teridentifikasi, keterlibatan personal ataupun kelompok.
5. Kedudukan yang signifikan.
6. Memanifestasikan output yang telah terdokumentasi, hasil, dan akibat.
7. Sistem kepercayaan yang diterapkan melalui program kerja.
8. Adanya manfaat.

Definisi program secara umumnya ialah bentuk rancangan yang akan di implementasikan kemudian jika program dikaitkan langsung penilaian program maka program didefinisikan sebagai unit aktivitas yang diterapkan melalui kebijakan, dilakukan dalam proses yang berkelanjutan dalam lembaga organisasi yang menyertakan lapisan masyarakat (Arikunto dan Jabar, 2009). Demikian Arikunto juga menerangkan bahwasanya terdapat tiga artian penting dalam menetapkan suatu program, yakni:

1. Realisasi dan penerapan suatu kebijakan yang dibuat.
2. Dilakukan dalam rentang waktu yang cukup lama bukan sendiri namun berkelanjutan.
3. Terlaksana dalam lembaga organisasi yang melibatkan banyak orang.

Menurut kajian (Jones, 1996) program mempunyai beberapa karakteristik dalam memahami kegiatan sebagai suatu program di antaranya yakni:

1. Program lebih memerlukan staff.
2. Program kerap kali memiliki anggaran.
3. Program mempunyai label tersendiri yang mana jika dapat dilaksanakan secara efektif maka akan mendapatkan legalisasi dari publik.

Menurut (Makmur, 2011), terdapat indikator mengenai berhasil atau tidaknya suatu program dapat dilihat dari beberapa kapabilitas , yakni di antaranya:

1. Kedisiplinan Waktu, ialah konsep dasar dalam menetapkan sukses atau tidaknya di laksanakan nya kegiatan lembaga organisasi namun dapat juga memberikan dampakburuk yakni kegagalan terhadap kegiatan lembaga organisasi. Jika kalau bisa memanfaatkan waktu secara tepat dan cermat maka akan mampu mewujudkan tujuan yang telah diharapkan.
2. Ketepatan Perhitungan Pengeluaran, maknanya ialah berkaitan dengan ketepatan dalam penggunaan biaya ataupun pengeluaran yang bermakna tidak adanya kekurangan maupun kelebihan dalam pengeluaran sampai pada rangkaian kegiatan dilakukan dan disudahi dengan teratur.
3. Ketepatan Pengukuran, ialah pendeskripsian pada suatu kegiatan yang harus menjadi tanggung jawab suatu lembaga organisasi.
4. Ketepatan Menetapkan Preferensi, yakni dalam menetapkan suatu pilihan bukan menjadi suatu permasalahan yang gampang dan tidak hanya di perkirakan saja tetapi juga harus dilakukan melalui proses yang baik dan jujur.
5. Ketepatan dalam Berpikir, maknanya ialah kesesuaian dalam berpikir guna mewujudkan keefektifitan yang nantinya keberhasilan yang kerap kali di inginkan melalui kerjasama dapat membuahkan hasil yang optimal.

Terdapat tiga pokok terpenting menurut kajian (Hetzer, 2012:26), bahwasanya program perlu dibuat di dalam suatu organisasi:

1. Efisiensi Organisasi, yang berarti dibentuknya suatu program dalam suatu lembaga organisasi, maka waktu yang dipergunakan dalam organisasi untuk merancang rangkaian kegiatan apa yang akan dibentuk, sehingga nanti waktu lainnya bisa di manfaatkan untuk menerapkan program yang telah dirancang.
2. Efektifitas Organisasi, ialah dalam merancang suatu program maka pada waktu itulah telah diagendakan aktivitas suatu organisasi mulai dari bagian kepengurusannya dengan kepengurusan lainnya.
3. Sasaran Organisasi, yakni suatu program yang telah dirancang karena adanya target dalam mewujudkan tujuan dari organisasi itu sendiri.

Keberhasilan suatu program yakni berdasarkan ketepatan prasarana yang telah direncanakan yakni ketepatan aspek yang ikut serta, mendapatkan rekomendasi tentang kebijaksanaan, dan menciptakan sistem monitoring dalam pembangunan yang akan datang. Sedangkan menurut kajian (Wulandari, 2013) bahwasanya keberhasilan program di tinjau dari pembangunan yang telah di rampungkan dengan waktu yang tepat, yakni sesuai dengan anggaran dan mutu yang baik, sehingga nantinya dapat memberikan kesenangan serta kepuasan kepada para konsumen.

3. Rehabilitasi Sosial

Dinas Sosial Bantul merumuskan bahwasanya rehabilitasi merupakan pemulihan kepada keadaan yang mana dahulunya mengalami kecacatan pada anggota tubuhnya kemudian melakukan pemulihan ataupun pengobatan pada tubuh yang mengalami kecacatan sehingga pemulihan tersebut bertujuan untuk menjadi manusia yang berguna di ruang lingkup masyarakat (Dinsos Bantul, 2020). Secara umum rehabilitasi

memiliki artian yakni pengobatan, pemulihan, pembaruan kembali terhadap kondisi yang tadinya abnormal menjadi normal (Bobsusanto, 2016).

Sedangkan menurut (Departemen Sosial, 2005) bahwasanya rehabilitasi itu sendiri merupakan suatu proses ataupun langkah pemulihan refungsional agar orang tersebut dapat menjalankan kehidupannya secara wajar. Sedangkan menurut kajian (Caplin, 1999), bahwasanya rehabilitasi ialah perbaikan atau penyembuhan untuk kembali kepada kehidupan yang normal menuju pada kedudukan yang menyenangkan bagi personal yang dulunya mengalami sakit mental. Menurut Caplin terdapat beberapa pokok penting mengenai rehabilitasi di antaranya yaitu:

1. Rehabilitasi ialah susunan kegiatan yang dilakukan oleh fungsionaris rehabilitasi yang dilaksanakan secara bertarap, berkepanjangan sesuai dengan apa yang diperlukan.
2. Proses rehabilitasi dilaksanakan oleh para fungsionaris rehab yakni berupa pertolongan yang maknanya ialah setiap upaya rehabilitasi diharuskan mengarah pada penolongan kepada setiap pasien dengan upaya menyelesaikan masalah yang dihadapinya.
3. Sasaran kegiatan rehabilitasi ialah merujuk pada refungsionalisasi pengembangan. Makna dari refungsionalisasi ialah rehabilitasi itu sendiri lebih merujuk pada proses pemulihan fungsi dari kemampuan pasien, sedangkan pada proses pengembangan lebih merujuk pada pemanfaatan kemampuan pasien yang masih memiliki ketrampilan dalam menjalani fungsi sosialnya.
4. Aspek layanan rehabilitasi ialah terdiri atas aspek sosial, keahlian, dan medik:
 - a. Usaha rehabilitasi pada aspek sosial, berhubungan dengan keberadaan diri sebagai personal atau masyarakat. Makna dari usaha rehabilitasi yakni upaya terhadap pengembangan ketrampilan, daya cipta, dan prakasa.

Dalam hal ini usaha rehabilitasi juga diartikan sebagai sarana untuk lebih mengenali diri, adaptasi dengan lingkungan sekitar.

- b. Usaha rehabilitasi pada aspek ketrampilan, yakni mencakup usaha dalam mengembangkan ketrampilan melalui proses latihan yang tentunya mempunyai nilai ekonomis dan nilai kreatif.
 - c. Usaha rehabilitasi pada aspek medik, yakni berhubungan dengan penyakit jiwa yang sedang diderita, agar tetap berfungsi sehingga perlu adanya pencegahan agar penyakit kejiwaannya tidak bertambah lebih parah lagi.
5. Demikian hasil akhir pada semua rangkaian kegiatan rehabilitasi bertujuan agar mereka bisa melakukan fungsi sosialnya secara normal di dalam ruang lingkup masyarakat dan dapat menjalani kehidupannya dengan baik dan teratur.

Adapun menurut (Carolina, 2004) terdapat tiga jenis pada rehabilitasi yakni sebagai berikut:

1. Rehabilitasi Medis, yakni rehabilitasi yang menyediakan berbagai macam pemeliharaan dalam upaya menyembuhkan keadaan mental pasien. Dalam hal ini rehabilitasi medis menyediakan pelayanan kesehatan yakni adanya ahli profesional kesehatan, seperti dokter, konsultan psikolog, dan tenaga profesional di bidang sosial medis.
2. Rehabilitasi Pendidikan, ialah dengan upaya meningkatkan ketrampilan dalam berpikirnya pasien di sekolah. Dimana pelayanan difokuskan pada bidang pendidikan. Adapun lembaga pendidikan yang merancang akan layanan pendidikan untuk seseorang yang memerlukan bantuan khusus.
3. Rehabilitasi Sosial, meliputi akan keberadaan diri dan hidup bermasyarakat. Upaya rehabilitasi yakni berupa peningkatan akan potensi diri, kreativitas, ketrampilan, dan memiliki cita-cita. Adapun makna lain rehabilitasi yang di

terangkan yakni adanya adaptasi diri di lingkungan bermasyarakat sehingga nantinya dapat memilikisikap yang rendah hati, sukar menolong, menghargai, dan memiliki keteguhan terhadap kondisi sosialnya.

Menurut (Adz-Dzaky, 2001) ada beberapa fungsi utama di dalam rehabilitasi di antaranya yaitu:

1. (Pemahaman), yakni dengan memberikan pemahaman serta memberikan pemahaman pengajaran tentang manusia lalu memberikan pemahaman tentang penyelesaian masalah yang terjadi pada hidup dengan baik dan tenang.
2. (Pengendalian), yakni dengan memberikan ketrampilan yang merujuk pada kegiatan setiap hamba Allah agar senantiasa tetap dilindungi dan di jaga oleh AllahSWT.
3. (Analisa ke Depan), karena adanya ilmu ini maka setiap orang akan mempunyai potensi dasar untuk segera melaksanakan analisa ataupun mengkaji ke depannya tentang segala rentetan peristiwa, tragedi, dan rangkaian perkembangan.
4. (Antisipasi), yakni dengan memahami serta dapat mengimplementasikan ilmu ini agar seseorang dapat terhindar dari peristiwa kejadian yang tentunya dapat mencelakai dirinya sendiri. Karena hal tersebut dapat menyebabkan potensi pencegahan.
5. (Pemulihan), rehabilitasi sendiri dapat membantu seseorang untuk melaksanakan pemulihan, penyembuhan, dan perawatan terhadap orang yang mengalami gangguan kejiwaan yakni dilakukan dengan cara berdzikir dengan hati yang tenang dan suci agar terhindar dari gangguan jin atau setan.

Menurut (Astutik, 2014) terdapat beberapa tujuan dari rehabilitasi di antaranya yakni:

1. Menyembuhkan kembali rasa percaya diri, kepekaan diri serta tanggung jawab atas diri untuk ke depannya, keluarga dan lingkungan masyarakat.
2. Memulihkan kembali potensi yang ada pada diri agar dapat melakukan fungsi sosialnya dengan baik.
3. Meskipun adanya pemulihan secara fisik Perlu juga dilakukan pemulihan akan fungsi sosialnya secara komprehensif.
4. Pasien dapat melakukan kemandirian secara jasmani, kejiwaan, dan psikis yang maknanya ialah adanya keselarasan antara hal apa yang masih bisa dikerjakan ataupun hal apa yang tidak bisa dikerjakan.

Rehabilitasi sosial merupakan agenda kegiatan yang dilakukan secara profesional dalam usaha memulihkan dan menyembuhkan kemampuan masyarakat baik itu individual, keluarga, ataupun komunitas penyandang masalah difungsional agar mereka dapat melakukan fungsi sosialnya dengan normal, serta bisa menjalani kehidupannya sesuai dengan harkatnya sebagai manusia (Depsos, 2002).

Menurut (Maryami, 2015) bahwa rehabilitasi sosial usaha yang di khususkan menyatukan kembali seseorang di dalam ruang lingkup masyarakat yakni dengan cara menolongnya dalam mengadaptasikan dirinya dengan ketentuan keluarga, kelompok, masyarakat dan pekerjaan yang sehaluan yakni dengan meminimalkan tuntutan sosial dan ekonomi yang dapat menghambat proses rehabilitasi sosial. Sedangkan kajian menurut (Nitimihardja, 2004) rehabilitasi sosial adalah usaha yang ditujukan untuk mengembalikan seseorang yang memiliki masalah fungsi sosial di dalam lingkungan masyarakat. Dalam hal ini Pengembalian dapat di

laksanakan yakni dengan usaha dalam memajukan proses adaptasi diri, baik dari keluarga, golongan, dan keahliannya.

Menurut pendapat (Zaenuddin,1994) bahwa rehabilitasi sosial merupakan kegiatan fisik, adaptasi psikis, dan adaptasi diri yang dilakukan secara optimal untuk menyediakan pasien baik secara fisik, psikis, dan sosial bagi kehidupan yang sesuai dengan bakat ataupun keahliannya. Zaen menyebutkan bahwasanya proses rehabilitasimerujuk pada hal berikut:

1. Menjangkau pemulihan pasien yang sebesar-besarnya.
2. Adanya peluang vokasional yang nantinya dapat berjalan ataupun bekerja secara optimal.
3. Adaptasi diri di dalam ruang lingkup seseorang dan sosial yang menyenangkan sehingga ke depannya dapat berguna di dalam kehidupan bermasyarakat.

Menurut (Rahmawati, 2018) bahwasanya terdapat beberapa tujuan rehabilitasi sosial yaitu:

1. Menyembuhkan ataupun mengembalikan kemantapan diri, kesadaran atas tanggungjawab untuk kehidupan dimasa yang akan datang. Dalam hal ini orang yang masuk dalam kategori sakit jiwa dapat beradaptasi di ruang lingkup masyarakat.
2. Memulihkan kembali potensi yang ada pada diri agar dapat melakukan kegiatan kehidupan sosialnya serta dapat melaksanakan fungsi sosialnya dengan keadaan seperti semula.

Sedangkan menurut kajian (Florida, 2016) tujuan dari rehabilitasi sendiri yaitu:

1. Memulihkan perbaikan secara fisik.
2. Menyalurkan pada bidang pekerjaan ataupun keahlian seseorang dan fungsi sosialnya agar dapat bermanfaat dalam ruang lingkup masyarakat.

Adapun menurut (Murni,2015) bahwasanya tujuan dari rehabilitasi sosial itu sendiri ialah:

1. Terwujudnya hak bagi penyandang disabilitas kejiwaan untuk ikut turut serta membantu dalam segi sosial, ekonomi, dan budaya yakni disesuaikan dengan hak- hak yang di sandang oleh kaum disabilitas.
2. Disediakkannya informasi serta layanan sosial yang mencakup terhadap bimbingan psikis, fisik, sosial, dan keahlian.
3. Membantu dalam mencapai keinginan para penyandang disabilitas mental untuk dapat hidup secara optimal di dalam kehidupan bermasyarakat.
4. Tercapainya peningkatan ketrampilan dari keluarga dan ruang lingkup masyarakat.
5. Tercapainya stabilitas rehabilitasi sosial bagi kaum disabilitas.
6. Hilangnya argumen negatif dari masyarakat mengenai penyandang disabilitas mental.
7. Terciptanya kesadaran masyarakat akan problematika yang dialami oleh penyandang disabilitas mental .
8. Tercapainya rasa simpati, peluang bagi pemerintah daerah, profesi sosial, masyarakat dalam meningkatkan terhadap pelayanan rehabilitasi sosial bagi penyandang disabilitas psikis.

Menurut (Widati, 2011) terdapat empat program kegiatan rehabilitasi sosial di antaranya yaitu:

1. Program Okupasi, ialah program yang merujuk pada bimbingan kegiatan kehidupan sehari-hari yakni seperti makan, minum, membersihkan diri, bersandang yang di perbuat dengan sendirinya. Dimana kegiatan ini memerlukan bimbingan khusus yang memanfaatkan alat khusus. Tujuan yakni untuk meningkatkan kemandirian seseorang di dalam menjalani kehidupan sehari-hari.
2. Program Rekreasi, dilakukan dalam pemulihan pasien yakni dengan cara bermain sebagai proses penyembuhannya. Dalam hal ini program rekreasi dijadikan sarana ataupun tempat untuk mengubah pola perilaku yang tujuannya untuk memulihkan seperti sedia kala. Kegiatan permainan yang dilakukan yakni permainan yang dilakukan di indoor maupun outdoor seperti tamasya, berkebun, bernyanyi, dan camping. Adanya permainan tersebut ialah agar pasien dapat meningkatkan pengetahuan ataupun pengalaman barunya.
3. Program Vokasional, merupakan potensi dasar di dalam perusahaan yang mendorong guna mencapai pendapatan setelah rampung melaksanakan program rehabilitasi sosial. Tujuannya tak lain dan tak bukan ialah untuk mempersiapkan para klien dalam mewujudkan performa diri yang dapat memberikan manfaat serta mempersiapkan para klien menjadi personality yang lebih baik.
4. Program Bicara dan Pendengaran, ialah penilaian terhadap proses dalam berbicara, potensi dalam berbahasa, kejelian pendengaran, dan ketrampilan dalam berinteraksi.

Dapat dirumuskan bahwasanya ada beberapa program kegiatan di dalam rehabilitasisosial yakni okupasi untuk aktivitas sehari-hari, vokasi yakni potensi

dasar, rekreasi sebagai kegiatan yang membahagiakan, bicara dan pendengaran sebagai proses meningkatkan kemampuan dalam berinteraksi.

4. Anak Terlantar

Definisi anak menurut (R.A Kosnan, 2005) merupakan insan muda dalam segi usia, muda dalam kesadaran dan pengalaman hidupnya, sebab mudah dipengaruhi oleh lingkungan di sekitarnya.. Menurut kajian psikologi anak merupakan tahap perkembangan dari usia bayi lima tahun, yang mana pada tahap ini di sebut dengan tahap prasekolah, lalu meningkat sejajar dengan tahapan sekolah dasar.

Meskipun demikian sebutan tersebut sering mengarah pada perkembangan kejiwaan/psikis seseorang, walaupun secara kajian biologis usianya sudah termasuk dewasa tetapi jika dilihat dari perkembangan psikis/mentalnya dapat di sebagai anak. Anak merupakan penerus muda yakni sebagai sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam mewujudkan cita- cita bangsa yang tentunya mempunyai posisi paling strategis serta memiliki karakteristik khusus yang membutuhkan bimbingan ataupun arahan yang bertujuan untuk menjamin peningkatan terhadap kondisi fisik, psikis dan sosial secara penuh, seimbang, sepadan, dan terarah (Makaro,2013). Menurut pendapat (Koesnoen,1964) definisi anak itu sendiri ialah manusia muda yakni muda dalam usia, jiwa, raga, dan perjalanan hidup, sebab masih mudah untuk dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya. Dimana manusia normal yang terbilang masih pada usia muda dan sedang menetapkan jati dirinya. Sedangkan menurut (Romli Atmasasmita, 1983), anak merupakan manusia yang terbilang masih di bawah umur dan belum menginjak usia dewasa dan belum menikah.

anak terlantar merupakan anak yang berusia 5-18 tahun, tidak mempunyai orang tua kandung/asuh yang tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar anak tersebut karena permasalahan ekonomi dan keluarga yang tidak harmonis sehingga anak berkeliaran

di jalan untuk mencari sumber uang yang nantinya diberikan kepada orang tuanya (Firadika, 2017). Anak bisa dikatakan terlantar bukan hanya dilihat dari anak tersebut tidak mempunyai satu orang tua saja ataupun tidak mempunyai keduanya melainkan, terlantar yakni ketika hak-hak anak dapat berkembang secara normal, mendapatkan pelayanan kesehatan yang penuh, ketidakpahaman orang tua, ketidakmampuan atau adanya unsur keterpaksaan. Dimana anak yang kehadirannya tidak di inginkan, misalnya seperti, pada umumnya usia mereka terbilang cukup rawan untuk dibiarkan ataupun diterlantarkan atau di perlakukan dengan salah (*child abuse*). Pada tahapan yang dikatakan melampaui batas, tindakan penelantaran terhadap anak yakni bisa berupa perlakuan orang tua yang sengaja membuang anaknya di got, hutan, dan tempat pembuangan sampah yang tujuannya untuk menutupi keburukannya karena belum siap untuk memiliki atau melindungi anak (Suyanto, 2013: 227) .

Adapun menurut (Agus Dwiyanto dkk, 2005) bahwasanya anak terlantar merupakan anak yang termasuk ke dalam tingkatan usia yang terbilang cukup rentan sehingga anak sangat memerlukan perlindungan khusus (*children in need of special protection*). Pada anak yang terbilang rentan merupakan sebutan untuk mendeskripsikan anak-anak yang berada pada kondisi serta mendapatkan tekanan tradisi yang mengakibatkan anak tersebut tidak terpenuhi haknya dan juga kerap kali di salahi hak-haknya.

Menurut (Bagong Suyanto, 2010) terdapat beberapa ciri-ciri yang termasuk ke dalam kategori anak terlantar di antaranya yaitu:

1. Berusia 5 sampai 18 tahun dan termasuk anak yang tidak memiliki ayah(Yatim), tidak memiliki ibu (piatu), tidak memiliki keduanya (yatim, piatu).

2. Anak terlantar kerap kali anak yang hadir ataupun terlahir dari hubungan di luar nikah yang kemudian orang tersebut tidak mampu untuk merawatnya karena belum memiliki kesiapan secara psikis, ekonomi untuk menerima kehadiran anak tersebut
3. Anak yang kehadirannya tidak di harapkan oleh kedua orang tuanya maka akan di perlakukan dengan semena-mena.
4. Meskipun faktor kemiskinan bukan alasan anak di terlantarkan, namun karena kemiskinan mengakibatkan hak-hak mereka tidak terpenuhi secara utuh.
5. Anak berawal dari korban perceraian ayah ibunya atau *broken home*, anak yang hidup dalam kondisi keluarga yang tidak sehat misalnya menjadi pemabuk, tempramental, menggunakan narkoba.

Menurut kajian (Nancy Rahakbauw, 2016) bahwasanya yang termasuk dalam sebutan penelantaran dan berhak untuk memperoleh perlindungan di antaranya yaitu:

- a. Penelantaran untuk memperoleh keselamatan, seperti celaka yang di akibatkan minimnya pengawasan serta kondisi rumah yang tidak aman;
- b. Penelantaran emosi, yakni dengan tidak memberikan kepedulian terhadap sang anak, dan tidak mengharapkan kehadiran anak;

Penelantaran pendidikan, yakni sang anak tidak memperoleh pendidikan, tidak mengantarkan anak ke fasilitas untuk pendidikan atau memerintahkan anak untuk mencari penghasilan untuk keluarga kecilnya yang mengakibatkan anak tersebut berhenti sekolah;

- c. Penelantaran secara fisik, yakni tidak terpenuhinya keperluan makan anak, sandang, ataupun rumah yang layak untuk di tempati sehingga dapat menunjang tumbuh kembang anak secara maksimal.

Tercantum di dalam KEMENSOS R1 Nomor. 27 Tahun 1984 yang menerangkan tentang karakteristik anak terlantar yaitu sebagai berikut:

1. Anak lelaki atau perempuan yang berusia 5 sampai 18 tahun;
2. Tidak mempunyai ayah, tidak mempunyai ibu, yang tidak di persiapkan secara ekonomis untuk belajar dan tidak dapat melanjutkan pendidikan di tingkat dasar;
3. Orang tua tidak sehat dan tidak mempunyai rumah ataupun pekerjaan yang pasti. Pendapatan yang terbilang minim hanya bisa menyekolahkan anaknya saja;
4. Orang tua tidak mempunyai rumah atau tempat singgah yang dibilang layak;
5. Tidak mempunyai orang tua (yatim piatu), sanak saudara sehingga belum ada satu pun orang yang bisa menjamin untuk keberlanjutan pendidikan dan kehidupan sehari-hari anak;
6. Tidak tercukupinya kebutuhan anak;
7. Anak yang dilahirkan karena adanya perbuatan pemerkosaan sehingga tidak ada yang merawat dan tidak memperoleh pendidikan.

G. Definisi Konseptual

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu aktivitas ataupun kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, golongan, ataupun lembaga organisasi yang dijalankan secara langsung ataupun tidak langsung untuk memenuhi segala kebutuhan hidup ataupun sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh negara.

2. Program

Program merupakan susunan sistematis yang terdiri atas desain, bagan, rangkaian ataupun wujud lainnya yang diatur dengan menyesuaikan algoritma yang kegunaannya untuk memudahkan dalam menyelesaikan suatu permasalahan serta suatu hal yang

berisi perumusan yang terdiri atas harapan ataupun keinginan yang saling berhubungan, guna mewujudkan tujuan yang sama.

3. Rehabilitasi Sosial

Rehabilitasi sosial adalah usaha yang merujuk pada sistem yang mengembalikan pasien ke ruang lingkup masyarakat yakni dengan melakukan perawatan agar dapat menyesuaikan diri dengan ruang lingkup keluarga ataupun di lingkungan masyarakat. Dimana pasien dapat berinteraksi dengan masyarakat jikalau mempunyai jasmani, mental, psikis dan sosial yang baik.

4. Anak Terlantar

Anak terlantar merupakan anak yang tidak diperhatikan oleh orang tuanya dan tidak terpenuhi kebutuhan dasar hidupnya seperti fisik, rohani, sosial, dan pendidikannya. Rentang usia anak terlantar yakni lima sampai delapan belas tahun, biasanya berasal dari keluarga yang tidak lengkap seperti tidak memiliki ayah, tidak memiliki ibu, tidak memiliki orang tua ataupun memiliki masalah perekonomian yang cukup sulit.

H. Definisi Operasional

Menurut (Sugiyono, 2019) definisi operasional merupakan seluruh hal yang berwujud apa saja yang ditentukan oleh si peneliti untuk dipahami ataupun diamati yang kemudian nantinya akan mendapatkan informasi hasil dari hal yang telah diamati kemudian ditarik menjadi suatu kesimpulan. Berikut ini ialah terkait dengan Definisi Operasional dari penelitian yakni tentang bagaimana analisis pelayanan program rehabilitasi sosial dalam mengurangi angka anak terlantar di Kabupaten Bantul, yang kemudian akan ditinjau melalui beberapa indikator menurut (Zeithami, 2004) bahwasanya pelayanan meliputi beberapa indikator berikut ini:

Tabel 2. Daftar Rincian Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Parameter	Pengukuran
Proses	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	- Penyedia pelayanan memberikan saranadan prasarana	- penyediaan pangan, sandang, alat bantu, dan pembuatan dokumen kependudukan
	2. <i>Reliability</i> (kapabilitas)	- Kemampuan dalam menyediakan layanan yang tepat dan menyenangkan	-aspek sikap tanggap dalam menanggulangi anak terlantar
Pelayanan Program	3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	- Ketrampilan dalam menyediakan layanan yang cepat dan tanggap	- disediakan layanan bimbingan fisik, mental, spiritual, dan sosial
	4 . <i>Assurance</i> (jaminan)	- Pemahaman terkait adab yang baik, danketrampilan	-menyediakan jaminan kesehatandan pendidikan

I. Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2013) metode penelitian merupakan proses yang dilaksanakan oleh peneliti yang bertujuan untuk mengumpulkan terkait data informasi dalam melakukan pendalaman penelitian data yang telah diperoleh. Metode penelitian menyajikanpendeskripsian terkait bagan penelitian yang mencakup antara lain yakni: proses dan tahapan-tahapan yang perlu dilalui, durasi penelitian, lokasi penelitian, data penelitian, dandi lakukan dengan tahapan apakah data-data yang telah didapatkan dan kemudian digarap dan dianalisis. Kemudian metode penelitian dipaparkan secara detail yaitu: Jenis Penelitian,Lokasi Penelitian, Sumber Data Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, sebab persoalan pada penelitian ini berkaitan dengan manusia yang secara tidak langsung sangat berdasar pada pengamatan.

Menurut kajian (Sugiyono, 2011) bahwasanya jenis penelitian kualitatif merupakan penelitian yang merujuk pada persoalan memahami suatu fenomena yang berhubungan dengan apa yang di alami subjek penelitian yakni seperti pola perilaku, respons, dorongan,perbuatan secara holistik dan dengan tahapan penggambaran dalam wujud kata-kata dan bahasa, pada kondisi tertentu yang terjadi secara natural ataupun alamiah dan dengan menggunakan beberapa metode alamiah.

2) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta dan pelaksanaannya di bawah koordinasi. Sehingga alasan peneliti menentukan Kantor Pemerintah Dinas Sosial Bantul menjadi lokasi untuk penelitiandikarenakan Kantor Pemerintah Dinas Sosial Bantul merupakan Organisasi Perangkat Daerah atau yang di sebut dengan OPD yang memiliki kedudukan untuk membantu Bupati dalam menjalankan urusan ke pemerintahan di bidang sosial, yakni mencakup urusan mengenai rehabilitasi sosial dan pemberdayaan sosial.

3) Sumber Data Penelitian

Demikian dalam pengumpulan terkait sumber data penelitian maka peneliti akan melakukan proses pengumpulan sumber-sumber data penelitian dalam bentuk data primer ataupun data sekunder.

Tabel 3. Daftar Rincian Sumber Data Primer dan Sekunder

No.	Jenis Data	Sumber
1	Data Primer	Data didapatkan melalui kegiatan observasi yang dilaksanakan oleh peneliti di lapangan dengan proses wawancara secara mendetail kepada informan dan topik penelitian yang berkaitan dengan target ataupun sasaran penelitian pada pelayanan program rehabilitasi sosial. Adapun yang menjadi sasaran target dalam proses penelitian ini ialah dengan melakukan wawancara ataupun interview kepada Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial, Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial Anak dan anak terlantar sebagai penerima manfaat layanan program rehabilitasi sosial.
2	Data Sekunder	Data didapatkan dari studi pustaka, dokumen-dokumen, jurnal, essay, artikel, website, dan gambar. Dimana hal tersebut bertujuan untuk mengakomodasi terkait informasi yang ada pada penelitian.

4) Teknik Pengumpulan Data

Demikian di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya yaitu:

I. Wawancara

Menurut kajian dari (P.Subagyo,2011) bahwasanya wawancara merupakan aktivitas yang dijalankan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi secara

langsung yakni dengan melontarkan pertanyaan-pertanyaan kepada para responden. Makna dari wawancara ialah kegiatan yang dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dan melakukan percakapan antara interview dan responden. Dalam hal ini wawancara merupakan teknik pengumpulan data penelitian yang mengharuskan peneliti memperoleh data ataupun informasi yang tentunya sangat diperlukan di dalam penelitian ini. Adapun Pelaksanaan penelitian ini nantinya akan menjadi target responden untuk di wawancarai yakni sebagai berikut:

Tabel 4. Daftar Narasumber

No	Nama	Kegiatan
1	Tatik Windari, S.Sos., M.SE.	Kepala Bidang Rehabilitasi Sosial
2	Dyah Pangesti Utami, S.KM., M.SE.	Kepala Seksi Rehabilitasi Sosial
3	Nurmaliah, Dana Priono, dan Adi Suhendra.	Selaku Penerima Manfaat Pelayanan Program Rehabilitasi Sosial

II. Observasi

Observasi merupakan teknik yang dilakukan dengan mengumpulkan data berbentuk pengamatan secara langsung yang nantinya kemudian ditulis secara terstruktur ataupun terperinci yang mencakup subjek maupun objek yang telah diamati. Sehingga dalam hal ini peneliti akan melakukan pengamatan terkait “Program Pelayanan Rehabilitasi Sosial”. Adapun hasil yang ditemukan dalam penelitian ini yakni;

- a. Situasi dan kondisi ruangan rehabilitasi sosial
- b. Keadaan sarana dan prasarana pelayanan program rehabilitasi sosial
- c. Jumlah anak terlantar yang berada di Kabupaten Bantul
- d. Kegiatan anak terlantar
- e. Keadaan anak terlantar

III. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati atau meninjau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kajian penelitian, biasanya diperoleh melalui jurnal, website, buku, ataupun preferensi lainnya sehingga nantinya data yang diperoleh lebih tetap dan akurat

5) Teknik Analisis Data

Analisis data dapat dilaksanakan apabila peneliti telah selesai melakukan pengumpulanterkait data-data yang telah diperolehnya di lapangan. Menurut pendapat (Moleong, 2017) bahwasanya analisis data ialah tahapan dalam mengorganisasikan dan menyusun secara sistematis ke dalam pola, tingkatan, dan satu uraian dasar yang kemudian nantinya dapat ditemukan pokok pikiran dan dapat dirumuskan dugaan sementara atau yang disebut dengan hipotesis kerja. Demikian pada teknik analisis data penelitian ini ialah dengan menerapkan ataupun melaksanakan teknik analisis data melalui proses tahapan berikut ini:

I. Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum ataupun memilah hal-hal yang paling utama, merujuk ataupun berfokus pada hal-hal yang fundamental, dan mencari pokok pikiran yang berhubungan dengan persoalan yang sedang dikaji di dalam penelitian, lalu dikelompokkan dengan menyesuaikan topik permasalahan.

II. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun secara sistematis yang diperkenankan untuk dilaksanakan dalam penarikan kesimpulan. Tujuannya ialah untuk meninjau terkait gambaran keseluruhan ataupun komponen tertentu sehingga nantinya data yang didapatkan dapat di perlihatkan melalui penjabaran, tabel, grafik, paradigma, dan lain sebagainya.

III. Penarik Kesimpulan

Penarik kesimpulan merupakan bentuk hasil dari penelitian sebagai persepsi terkait fokus penelitian yang berasal dari hasil analisis ataupun olah data. Pada Penyajian kesimpulan terdapat penggambaran objek yang telah diteliti dengan berpacu pada analisis ataupun pengamatan penelitian.