# KEPUASAN ANAK PANTI DALAM PROSES PEMBINAAN DI PANTI REHABILITASI ANAK NUSANTARA KOTA PALEMBANG

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Mencapai Derajat Sarjana S1
Pada Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


**OLEH:**

Nur Arini Siregar

07071002024



**JURUSAN SOSIOLOGI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**


**2011**

R 21423
21887

S
306.850 7
Nur
K
C1/1 → 112786
2011

C1/1

# KEPUASAN ANAK PANTI DALAM PROSES PEMBINAAN DI PANTI REHABILITASI ANAK NUSANTARA KOTA PALEMBANG

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL UNIVERSITAS SRIWIJAYA U P T PERPUSTAKAAN

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Mencapai Derajat Sarjana S1
Pada Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

**OLEH:**
Nur Arini Siregar
07071002024

**JURUSAN SOSIOLOGI**
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2011**

**LEMBAR PENGESAHAN**

# KEPUASAN ANAK PANTI DALAM PROSES PEMBINAAN DI PANTI REHABILITASI ANAK NUSANTARA KOTA PALEMBANG

## S K R I P S I

**Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk mengikuti ujian komprehensif dalam memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S-1 Sosiologi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya**

**Diajukan Oleh :**

**NUR ARINI SIREGAR**
**07071002024**

**Pembimbing I**

**Drs. Tri Agus Susanto, MS**
**NIP. 195808251982031003**

**Pembimbing II**

**Dra. Yusnaini, M.Si**
**NIP. 196405151993022001**

# KEPUASAN ANAK PANTI DALAM PROSES PEMBINAAN DI PANTI REHABILITASI ANAK NUSANTARA KOTA PALEMBANG

**SKRIPSI**

**Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi**
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan**
**Dinyatakan Berhasil Untuk Memenuhi Sebagian Syarat**
**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosiologi**

**Pada Tanggal, 31 Oktober 2011**

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**Drs. Tri Agus Susanto, MS.**
**Ketua**

**Dra. Yusnaini, M.Si.**
**Anggota**

**Dr. Zulfikri Suleman, MA.**
**Anggota**

**Diana Dewi Sartika, S.sos, M.Si.**
**Anggota**

**Indralaya, 7 November 2011**
**Jurusan Sosiologi**
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
**Universitas Sriwijaya**

**Dekan,**

**Dra. Diah Hapsari ENH., M.Si.**
**NIP. 196010021992032001**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**MOTTO**

*"Maka, sesungguhnya bersama dengan kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan".*
*(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)*

"Semangat itu laksana matahari yang mengatakan cintanya, & purnama yang mengukirkan huruf-huruf dalam cahayanya". (Dr. 'Aidh al-Qarni)

*"Tekad laksana gunung berapi, yang puncaknya tidak pernah ditumbuhi rumput-rumput kebimbangan." (Khalil Gibran)*

*Lakukan sekarang atau kau akan kehilangan kesempatan, karena telah melewatkan waktu yang tidak akan pernah terulang kembali.*
*NOW or NEVER!!! (Nur Arini Siregar)*

**SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN KEPADA:**

1. *ALLAH SWT*
2. *Alm. Ayahandaku tercinta Muhammaddin Siregar dan Ibundaku tercinta Nilawati S.pd*
3. *Saudaraku tersayang yuk Yeni, dek Icha & adek Ramos*
4. *Almh. Nenekku tersayang*
5. *Sahabat dan rekan-rekan seperjuanganku*
6. *Almamaterku yang selalu kubanggakan.*

# KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulilahirobbil'alamin,* puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat hidayah, ridho dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Kepuasan Anak Panti Dalam Proses Pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang"** sebagai persyaratan dalam mencapai derajat Pendidikan Strata I Sosiologi.

Penulisan skripsi ini ternyata tidak terlepas dari bantuan bimbingan dan dukungan moril maupun materil, serta motivasi dalam bentuk semangat dari berbagai pihak. Melalui kesempatan yang baik ini, dengan segala kerendahan hati, penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Badia Parizade, M.B.A selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Dra. Dyah Hapsari, ENH, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Zulfikri Suleman, MA., selaku ketua Jurusan Ilmu Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Merry Yanti, S.Sos., M.A., selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Sosiologi FSIP Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Tri Agus Susanto,. M.S., selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, memeriksa, saran, nasehat dan pengarahan serta bantuan yang sangat membantu

penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal penulisan hingga akhir penyusunan.

6. Ibu Drs. Yusnaini,.M.Si,. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memeriksa, memberikan bimbingan, saran, nasehat dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu Dra. Eva Lidya., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat, dukungan dan pendampingan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
8. Seluruh dosen dan karyawan FISIP Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberikan bantuan selama perkuliahan di kampus FISIP Universitas Sriwijaya. Terima kasih yang sebesar-besarnya dan tidak terhingga kepada bapak dan ibu yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Kepada kedua orang tuaku tercinta (Alm. Muhammadin Siregar dan Nilawati S.Pd). Kepada bapak terima kasih atas kasih sayang, support, nasehat yang bapak berikan kepada ananda hingga ananda bisa melanjutkan kuliah dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Kepada ibunda terima kasih telah memberikan support, tempat berkeluh kesah, semangat, nasehat, bantuan moril dan materil dengan kasih sayang yang tulus ikhlas dan do'a yang tiada henti dalam setiap sujud untuk keberhasilan ananda.
10. Saudaraku ayunda Yeni Mitalia Siregar.S.Pd, adinda Elisya Fitri Siregar & Oktori Ramos Siregar terima kasih atas kasih sayang, bantuan, semangat

dan dukungannya selama ini. Semoga kita bisa menjadi anak yang membanggakan orang tua dan berguna bagi orang-orang di sekeliling kita. Amin...

11. Almh. Nenekku tersayang terima kasih untuk do'a, nasehat yang diberikan kepada ananda dan kasih sayang yang telah diberikan hingga ananda tumbuh dewasa. I MISS U so much grandma.
12. Sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan (Elhin, Ari, Titiek, Misna, Erna, Hiro, Shinta) terima kasih atas bantuan, kekompakan, dan kerjasama selama ini, terutama segala kenangan & cerita kita yang tidak ada habis-habisnya. Keep Fighting!!!
13. Teman satu perjuangan seminar proposal & kompre Liana, akhirnya yang kita tunggu2 datang juga. Semoga dapat mempersembahkan yg terbaik!!! Ada kebaikan & hikmah dibalik tertundanya target kita... *Girah!!!*
14. Kepada teman satu perjuangan, satu misi kompre dora, weny, yuli, wuri, k'Ryan, k'Ryo, rita, sri, mb eLi, mb devi, k'Jimmy, oliv, misna, ucup, kania, Ari, k'Ko2, sabariah & risnah... aLhamdulilah ya kita sudah berhasil meLewatinya, perjuangan kita terbayar sudah,.. MERDEKA!!! Semoga masa depan yang terbentang indah akan kita raih & sukses dalam meniti karier... amin....
15. Anak-anak tome massa (mb tuty, yuk silVe, yuk Mei, mQ wing, mb ari, yuk Ren, aNieZ, Ani, Lian, Iin, DeVi, Nina, Fatimah, Dewi, EMe) terima kasih buat kebersamaan, canda, tawa, suka & duka di tome dari aWaL sampai menjeLang detik2 perpisahan kita. MISS U aLL ☺

16. Kepada sepu2ku wi2t & temanku di kostn Putri (Riza & Wuri) terima kasih atas kebersamaan kita selama ini, canda, tawa, motivasi & segala bentuk curhatannya.
17. Kepada temanku sari, ani, cia, danti, relling, waton, medy, surya, zerry, agus, fajar, cayu, efran, afrian, sefta, lisma, lusi, asel, didi dan anak2 sos'07 SeLaLu yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih telah menjadi bagian dalam kebersamaan, seperjuangan dan menjadikan warna-warni pertemanan selama di kampus pink.
18. Sahabat sehatiku; Dona, sherLa, ni2, Ria terima kasih untuk canda, tawa, & motivasinya. Walaupun jarak memisahkan, semoga kebersamaan kita tak lekang oleh waktu... Amin...
19. Untuk orang-orang yg telah memotivasi & menginspirasi, terima kasih untuk semuanya. Suntikan energi positif yang diberikan membuatku lebih mengerti & menghargai kehidupan .^_^.
20. Keluarga besarku di Pagaralam & Rantau Perapat (Medan) terima kasih atas do'a dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
21. Para informan (anak panti dan staff Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang) terima kasih telah bersedia meluangkan waktu untuk partisipasinya dalam wawancara maupun telah bersedia memberikan izin sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin untuk memperoleh hasil yang terbaik, namun penulis menyadari keterbatasan pengetahuan, kemampuan, kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan dan perbaikan skripsi ini.

Kiranya segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan pahala, kebaikan dan limpahan kasih sayang dari Allah S.W.T. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin ya Robbal A'lamin.*

Indralaya, Oktober 2011

Penulis

## DAFTAR ISI


Halaman

**HALAMAN JUDUL** ..... i
**LEMBAR PENGESAHAN** ..... ii
**HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN** ..... iv
**KATA PENGANTAR** ..... v
**DAFTAR ISI** ..... x
**DAFTAR TABEL** ..... xiv
**DAFTAR BAGAN** ..... xv
**ABSTRAK** ..... xvi

**I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 8
1.3 Tujuan Penelitian ..... 8
1.4 Manfaat Penelitian ..... 9
1.4.1 Manfaat Teoritis ..... 9
1.4.2 Manfaat Praktis ..... 9
1.5 Tinjauan Pustaka ..... 10
1.5.1 Pembinaan ..... 10
A. Konsep Pembinaan ..... 10
B. Materi atau Isi Pembinaan ..... 11
C. Pendekatan Program Pembinaan ..... 12
D. Metode Pembinaan ..... 12
1.5.2 Kepuasan Pembinaan ..... 14
A. Konsep Kepuasan Pembinaan ..... 14
B. Aspek Kepuasan Pembinaan ..... 16
1.5.3 Penelitian yang Relevan ..... 19
1.6 Kerangka Pemikiran ..... 24



UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NO. DAFTAR 112786
TANGGAL : 08 DEC 2011

1.7 Metode Penelitian ..... 32
1.7.1 Sifat dan Jenis Penelitian ..... 32
1.7.2 Unit Analisis Data ..... 33
1.7.3 Lokasi Penelitian ..... 33
1.7.4 Informan ..... 34
1.7.5 Definisi Konsep ..... 35
1.7.6 Data dan Sumber Data ..... 36
a. Data Primer ..... 37
b. Data Sekunder ..... 37
1.7.7 Teknik Pengumpulan Data ..... 38
a. Wawancara Mendalam (*in-depth interview*) ..... 39
b. Observasi ..... 39
c. Dokumentasi ..... 40
1.7.8 Teknis Analisis Data ..... 41
a. Tahap Reduksi Data ..... 41
b. Tahap Penyajian Data ..... 41
c. Tahap Kesimpulan ..... 42
1.8 Sistematika Penulisan ..... 43

**II. DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN**

2.1 Gambaran Umum Panti Rehabilitasi Anak Nusantara ..... 44
2.1.1 Keadaan Anak Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang ..... 44
2.1.2 Pendidikan Anak Panti Rehabilitasi Anak Nusantara ..... 45
2.1.3 Sejarah Berdirinya Panti Rehabilitasi Anak Nusantara ..... 46
2.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Panti Rehabilitasi Anak Nusantara ..... 47
2.1.5 Kedudukan Panti Rehabilitasi Anak Nusantara ..... 49
2.1.6 Dana dan Sumber Dana ..... 49
2.1.7 Deskripsi Pegawai Panti Rehabilitasi Anak Nusantara ..... 49
2.1.8 Struktur Organisasi ..... 51

2.1.9 Pembagian Kerja dari Struktur Organisasi Panti Rehabilitasi Anak Nusantara ..... 52
2.1.10 Pola Pelaksanaan dan Rehabilitasi Panti Rehabilitasi Anak Nusantara ..... 53
2.2 Deskripsi Informan ..... 55
2.2.1 Informan Utama ..... 55
2.2.2 Informan Pendukung ..... 63

**III. ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA**

3.1 Kepuasan Anak Panti Dalam Proses Pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara ..... 71
3.1.1 Manfaat yang Didapatkan Anak Panti ..... 71
a. Pembinaan dalam Bidang Pendidikan ..... 71
b. Pembinaan Moral (perubahan pola perilaku) ..... 75
c. Pembinaan dalam Bidang Keterampilan ..... 79
3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anak Panti Dalam Proses Pembinaan ..... 83
3.2.1 Reward ..... 84
a. Diperlakukan Secara adil Oleh Staf Panti ..... 84
b. Diberitahu Segala Sesuatu yang Terjadi di Panti ..... 89
c. Diterima dan Disambut Dengan baik ..... 91
d. Interaksi Sosial yang Terjalin Antara Anak Panti dan Staf Panti ..... 95
e. Keamanan dan Perlindungan ..... 104
f. Kebebasan ..... 109
3.2.2 Cost ..... 114
a. Uang ..... 114
b. Stigma Negatif Mengenai Anak Panti ..... 116
c. Kurangnya Kasih Sayang dan Jauh Dari Keluarga ..... 119
d. Konflik ..... 123
e. Peraturan yang Ada di Panti ..... 126

f. Hukuman *(Punisment)* ..... 131
g. Harapan yang Tidak Terpenuhi
Dalam Proses Pembinaan ..... 142
3.3 Harapan Terhadap Pembinaan
di Masa yang Akan Datang ..... 143

**IV. PENUTUP**
4.1 Kesimpulan ..... 148
4.2 Saran ..... 150

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL


| | | Halaman |
|---|---|---|
| Tabel 1 | Jumlah anak yang mendapatkan pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang ..... | 5 |
| Tabel 2 | Jumlah anak yang keluar dari Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang ..... | 6 |
| Tabel 3 | Jumlah anak didik berdasarkan tingkat pendidikan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang ..... | 45 |
| Tabel 4 | Jumlah anak panti berdasarkan latar belakang masuk panti di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang ..... | 45 |
| Tabel 5 | Jumlah pegawai berdasarkan golongan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang ..... | 50 |
| Tabel 6 | Jumlah pegawai panti berdasarkan tingkat pendidikan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang ..... | 50 |
| Tabel 7 | Deskripsi informan berdasarkan umur, latar belakang masuk panti, dan jumlah saudara..... | 56 |

# DAFTAR BAGAN


| | Halaman |
|---|---|
| Bagan Kerangka Pemikiran ..... | 31 |

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Kepuasan Anak Panti dalam Proses Pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang". Permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan anak panti dalam proses pembinaan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan anak panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang. Panti Rehabilitasi Anak Nusantara merupakan panti yang melakukan pembinaan kepada anak-anak yang mengalami permasalahan sosial yang berbeda-beda yaitu anak kurang mampu, anak jalanan, anak nakal, anak terlantar, anak korban *broken home*, dan anak yatim piatu dengan program pembinaan pada bidang pendidikan sekolah, pembinaan moral dan pembinaan dalam bidang keterampilan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan unit analisis adalah anak atau remaja yang mendapatkan pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang. Pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam pada enam belas orang informan serta dengan melakukan observasi secara langsung. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anak panti dalam proses pembinaan ditinjau dari segi ganjaran (*reward*) dan biaya (*cost*) selama mengikuti proses pembinaan, anak panti tidak puas terhadap proses pembinaan. Hal ini dikarenakan *reward* yang didapatkan anak lebih kecil dari *cost* yang harus mereka keluarkan. Selain itu, adanya harapan yang tidak terpenuhi dalam proses pembinaan baik itu dari sarana dan prasarana, pelayanan, metode dan cara pembinaan yang dilakukan.

Reward yang didapatkan dan cost yang harus dikeluarkan anak panti dalam proses pembinaan cenderung sama, walaupun ada sebagian anak yang mendapatkan reward dan cost yang berbeda. Hal ini dikarenakan nilai suatu ganjaran dan biaya antara satu anak dengan anak yang lain berbeda dan berlainan antara waktu yang satu dengan waktu yang lain. Anak yang puas terhadap pembinaan akan merasa senang dan bahagia dalam mengikuti pembinaan, sedangkan anak yang tidak puas terhadap pembinaan cenderung mempunyai pikiran untuk membangkang serta berkeinginan keluar dari panti, karena berharap mendapatkan sesuatu yang tidak ia dapatkan atau hilang selama berada di panti.


*Kata kunci: Kepuasan, Anak Panti, Proses Pembinaan*

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Generasi muda merupakan potensi dan modal bagi pembangunan bangsa, karena generasi muda adalah penerus perjuangan yang akan menghadapi tantangan masa depan. Namun, dalam perkembangan serta pertumbuhannya sering mengalami hambatan. Hal ini dikarenakan masa remaja adalah masa peralihan yang penuh emosi. Emosi yang tidak terkendali itu antara lain disebabkan oleh konflik peran yang sedang mereka alami. Dengan adanya emosi-emosi remaja secara bertahap mencari jalannya menuju kedewasaan. Reaksi orang-orang di sekitar terhadap emosinya akan menyebabkan anak belajar mengambil langkah-langkah atau tindakan yang baik untuknya.

Segala persoalan atau problema yang terjadi pada anak sebenarnya bersangkut-paut dengan usia yang mereka lalui dan tidak dapat dilepaskan dari pengaruh lingkungan dimana mereka hidup. Hal ini dikarenakan remaja mudah terpengaruh, karena pada masa remaja inilah mereka mencari jati diri, remaja ingin diperhatikan dan mendapatkan tempat dalam kelompok. Penerimaan dalam kelompok itulah yang dapat mendorong remaja meniru apa yang dibuat, dipakai atau dilakukan oleh teman-temannya.

Sifat sementara dari kedudukannya mengakibatkan anak masih mencari identitasnya. Pencarian identitas ini sering mendapatkan hambatan dalam menyaring apa yang baik atau buruk bagi dirinya. Ketidakmampuan dalam

menerima proses perubahan mengakibatkan anak kehilangan arah. Banyak anak yang tidak memanfaatkan waktunya dengan kegiatan-kegiatan yang berguna, sehingga terjerumus pada tindakan-tindakan negatif atau melanggar hukum yang sering disebut kenakalan anak.

Kenakalan yang dilakukan oleh anak merupakan sebuah produk dari kondisi masyarakat dengan segala pergolakan sosial yang ada di dalamnya. Kenakalan anak/remaja dapat digolongkan sebagai penyakit masyarakat *(patologi sosial)*. Hal ini dikarenakan kenakalan anak mengganggu keutuhan dan kelancaran berfungsinya organisasi sosial di dalam masyarakat, yang dapat menyebabkan ketidakseimbangan masing-masing individu.[1]

Semua tindakan yang menyimpang, khususnya kenakalan anak merupakan penyimpangan sosial yang sulit diorganisir, sulit diatur dan ditertibkan, sebab para pelakunya mengikuti kemauan dengan cara sendiri demi kepentingan pribadi. Seorang anak tidak tiba-tiba menjadi nakal, tetapi selama kurun waktu yang dibentuk oleh lingkungan sekitar. Faktor lingkungan menjadi penyebab kenakalan anak, baik lingkungan keluarga, sekolah maupun masyarakat di sekitarnya. Hal ini dikarenakan, lingkungan keluarga yang tidak harmonis kurang menguntungkan bagi perkembangan mental anak. Kondisi ini dapat memberi dukungan kuat ke arah kenakalan anak. Di samping itu, adanya pergaulan yang kurang sehat dengan teman sebaya juga dapat mendorong tingkah laku anak yang melewati batas.

Masalah kenakalan anak/remaja merupakan masalah yang sangat kompleks, yang dapat menimbulkan masalah sosial. Oleh karena itu, diperlukan

---

[1]Kartini Kartono. 2008. *Patologi Sosial 2 Kenakalan Remaja.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. hlm 4.

upaya penanganan masalah kenakalan anak baik berupa usaha preventif, tindakan refresif, maupun tindakan kuratif dan rehabilitasi. Saat ini masyarakat dan pemerintah bersama-sama melakukan aktivitas penanganan terhadap masalah kenakalan anak tersebut, antara lain dengan jalan menyelenggarakan upaya mendirikan panti rehabilitasi anak dan pengoreksian. Lembaga tersebut menggunakan pelayanan dan perlakuan khusus bagi anak-anak, baik secara individual maupun secara berkelompok dalam bentuk tindak koreksi dan rehabilitasinya. Anak-anak tersebut dididik agar mampu *bertanggungjawab sosial* sehingga dikemudian harinya bisa menjadi warga negara yang susila, berguna dan bertanggung jawab.[2]

Melalui panti rehabilitasi diharapkan anak-anak binaan dapat terhindar dari berbagai masalah sosial akibat keberadaan mereka dengan terwujudnya kemandirian anak atas dasar kekuatan dan kemampuannya sendiri dalam memilih, menetapkan dan memutuskan cara terbaik terhadap upaya pemecahan masalah yang dihadapinya serta terwujudnya kemampuan dan kekuatan anak untuk mengembangkan potensi yang dimiliki, sehingga memungkinkan anak yang bersangkutan dapat melaksanakan fungsi sosial secara memadai. Oleh karena itu, diperlukan pelayanan rehabilitasi sosial anak atau remaja, yaitu adanya koordinasi dan keterpaduan dari berbagai profesi dan disiplin ilmu untuk memperoleh hasil penanganan dengan seoptimal mungkin, dalam rangka pencapaian sasaran program rehabilitasi sosial anak atau remaja baik melalui panti maupun di luar panti.

---

[2] *Ibid.*, hlm 11.

Sebagaimana yang dikatakan Zatraw (dalam Sudarsono, 2004:21) peran panti rehabilitasi adalah suatu proses perbaikan yang ditujukan untuk membantu orang baik individu, kelompok atau masyarakat dalam memperbaiki dan meningkatkan kemampuannya untuk mencapai keberfungsian sosial secara penuh, serta mengupayakan kondisi-kondisi kemasyarakatan tertentu yang menunjang pencapaian fungsi sosial.[3]

Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang dikelola oleh Dinas Sosial Kota Palembang, merupakan yayasan sosial yang bergerak pada bidang pelayanan sosial, yaitu memberikan pelayanan pemulihan dan pembinaan kepada anak nakal, anak yatim piatu, anak jalanan, anak terlantar, anak kurang mampu dan anak yang mengalami *broken home* melalui program penanganan dan pembinaan. Tujuannya yaitu agar anak dapat melanjutkan sekolah hingga jenjang pendidikan SMA, tingkah laku anak menjadi lebih baik, kepedulian terhadap lingkungan sekitar, tidak mudah terpengaruh oleh lingkungan yang kurang baik, tidak melakukan kenakalan lagi, berahlak mulia serta menghilangkan stigma negatif masyarakat terhadap anak yang dapat menghambat tumbuh dan kembang mereka. Dengan demikian, diharapkan setelah mengikuti setiap tahapan pembinaan dan keluar dari panti, anak dapat hidup, tumbuh dan berkembang secara wajar di masyarakat serta menjadi sumber daya manusia yang berguna produktif dan berkualitas.

---

[3]Sudarsono. 2004. *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja.* Jakarta: Rineka Cipta, hlm 21.

Pada umumnya anak yang mendapat pembinaan tergolong anak yang mempunyai tingkah laku yang kurang baik. Perbuatan yang dilakukan oleh anak-anak tersebut merupakan gangguan-gangguan dalam tindakan sehari-hari. Adapun jenis kenakalan yang mereka lakukan seperti: bolos sekolah, mencuri, berkelahi dengan teman sebaya, tidak mau sekolah, dan perbuatan lainnya yang dapat merugikan dirinya sendiri maupun masyarakat.

Kebanyakan anak yang ada di panti berasal dari golongan ekonomi rendah dan menengah ke bawah. Latar belakang keberadaan anak di panti dikarenakan pihak keluarga yang menitipkan mereka untuk dibina dan diberi pendidikan lebih lanjut. Hal ini dikarenakan keluarga tidak mampu menyekolahkan anaknya baik tingkat pendidikan SD, SMP atau SMA. Keberadaan anak di panti juga karena ditelantarkan keluarga, ikut-ikutan teman masuk panti, sedangkan anak jalanan sendiri masuk ke panti dikarenakan hasil razia oleh petugas Pol-PP. Berikut ini jumlah anak yang mendapatkan pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang:

**Tabel 1.1**
**Jumlah Anak yang Mendapatkan Pembinaan**
**di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang**
**Tahun 2007 – Tahun 2011**

| No | Tahun | Jumlah anak yang mendapatkan pembinaan |
|---|---|---|
| 1 | 2007 | 65 orang |
| 2 | 2008 | 54 orang |
| 3 | 2009 | 65 orang |
| 4 | 2010 | 28 orang |
| 5 | 2011 | 20 orang |

*Sumber: Data dari Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota palembang Tahun 2011*

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah anak panti yang mendapat pembinaan dari tahun ke tahun. Penurunan ini dikarenakan sebagian anak-anak telah selesai sekolah atau tamat SMA, kabur/lari dari panti, melanggar peraturan yang ada di panti dan dijemput keluarga. Adapun jumlah anak yang keluar dari Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**
**Jumlah Anak yang Keluar dari**
**Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang**
**Tahun 2007 – Tahun 2011**

| No. | Tahun | Penyebab Keluar dari Panti | Jumlah |
|---|---|---|---|
| 1 | 2007 | ➢ Tamat SMA<br>➢ Lari dari panti<br>➢ Melanggar peraturan panti<br>➢ Di jemput oleh keluarga | 3 orang<br>2 orang<br>5 orang<br>3 orang |
| 2 | 2008 | ➢ Tamat SMA<br>➢ Lari dari panti<br>➢ Melanggar peraturan panti<br>➢ Di jemput oleh keluarga | 2 orang<br>-<br>6 orang<br>11 orang |
| 3 | 2009 | ➢ Tamat SMA<br>➢ Lari dari panti<br>➢ Melanggar peraturan panti<br>➢ Di jemput oleh keluarga | 5 orang<br>7 orang<br>6 orang<br>6 orang |
| 4 | 2010 | ➢ Tamat SMA<br>➢ Lari dari panti<br>➢ Melanggar peraturan panti<br>➢ Di jemput oleh keluarga | 2 orang<br>-<br>11 orang<br>16 orang |
| 5 | 2011 | ➢ Tamat SMA<br>➢ Lari dari panti<br>➢ Melanggar peraturan panti<br>➢ Di jemput oleh keluarga | -<br>1 orang<br>-<br>- |
| **Jumlah** | | | **86 orang** |

*Sumber: data dari Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang Tahun 2011*

Berdasarkan data dari Panti Rehabilitasi Anak Nusantara, anak yang lari/kabur dari panti karena tidak sesuainya harapan dengan kenyataan yang dirasakan anak selama berada di panti, baik dalam segi pelayanan dan pola pembinaan, seperti tidak tahan terhadap proses pembinaan, jadwal kegiatan dan peraturan yang ada di panti, dan anak-anak tersebut terbiasa hidup bebas. Anak yang dijemput oleh pihak keluarga dikarenakan tidak betah berada di panti dan terjadinya konflik keluarga sehingga anak di jemput dari panti.

Anak yang dikeluarkan dari panti dikarenakan anak tersebut melanggar peraturan, seperti: mencuri peralatan di sekitar lingkungan panti, merokok di lingkungan asrama, dan bolos sekolah. Anak-anak yang tidak betah berada di panti tidak jarang mereka kabur atau minta dijemput oleh pihak keluarga. Biasanya anak-anak yang lari dari panti tidak akan kembali lagi. Bagi anak yang minta dijemput atau ingin keluar dari panti, pihak panti akan memberikan bujukan atau arahan supaya anak masih bertahan atau betah berada di panti dan mau meneruskan sekolah.

Adapun penanganan yang diberikan kepada anak yang melanggar peraturan adalah diberikan surat peringatan, nasehat supaya anak tidak melakukan pelanggaran lagi. Jika anak tersebut masih melakukan pelanggaran, pihak panti akan memberikan sanksi yang tegas seperti mencabut rumput di halaman ketika trik matahari, di masukkan ke dalam sel selama beberapa hari, dan langkah yang terakhir dikeluarkan dari panti.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan data yang menunjukkan penurunan jumlah anak panti yang mendapatkan pembinaan, maka

penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul **"Kepuasan anak Panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang".** Dalam hal ini kepuasan yang dimaksud berkaitan dengan harapan dan penilaian anak terhadap kenyataan yang dirasakan selama mengikuti proses pembinaan di panti rehabilitasi. Hal ini penting untuk mengetahui keinginan dan harapan anak panti terhadap kepuasaan yang dirasakan selama proses pembinaan, baik dalam segi pola pembinaan dan pelayanan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan anak panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anak panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan anak panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anak panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan salah satu informasi ilmiah baik untuk pengembangan ilmu sosiologi khususnya kajian sosiologi organisasi yang terkait dengan kajian mengenai kepuasan anak panti dalam proses pembinaan yang berpengaruh pada keberhasilan pembinaan yang dilakukan di panti rehabilitasi.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat praktis yaitu:

1. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian dan informasi, serta solusi bagi Pemerintah Kota Palembang dan Departemen Sosial untuk mengetahui kepuasaan yang dirasakan anak binaan terhadap pembinaan yang dilakukan, agar dapat meningkatkan pembinaan yang lebih baik lagi. Sehingga pembinaan yang diberikan dapat memberikan kepuasaan optimal serta dapat mendukung keberhasilan program pemerintah yang komprehensif, berorientasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam mengatasi, melakukan pembinaan dan menanggulangi anak putus sekolah dan kenakalan remaja.
2. Pihak Panti Rehabilitasi Anak Nusantara sangat penting peranannya memberikan pembinaan sebagai upaya memperbaiki atau meningkatkan kemampuan diri anak sehingga dapat melakukan fungsi sosial dengan baik dan wajar.

## 1.5 Tinjauan Pustaka

### 1.5.1. Pembinaan

### A. Konsep Pembinaan

Menurut Stopps (dalam Fuji Elita, 2006:29) pembinaan adalah proses yang terus-menerus dalam membantu perkembangan individu untuk mencapai kemampuannya secara maksimal, dengan mengarahkan manfaat yang sebesar-besarnya baik bagi dirinya maupun bagi masyarakat. Dengan demikian setelah mengikuti pembinaan diharapkan individu dapat mengembangkan kecakapan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam proses pembinaan.[4]

Menurut Miftah Thoha (2009:157) pembinaan adalah suatu tindakan, proses hasil, atau persyaratan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas suatu keadaan menjadi lebih baik dari sebelumnya.[5]

Mangunhardjana (dalam Farid Hajiry, 2003:13) mengatakan dalam proses pembinaan terdapat tiga hal fungsi pokok, yaitu:[6]

1. Penyampaian informasi dan pengetahuan
2. Perubahan dan pengembangan sikap
3. Latihan dan pengembangan kecakapan.

---

[4]Elita, Fuji. 2006. *Pembinaan Remaja Putus Sekolah di Panti Sosial Bina Remaja Inderalaya.* Inderalaya: Universitas Sriwijaya. hlm 29.

[5]Thoha, Mifta. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. hlm 157.

[6]Hajiry, Farid. 2003. *Pelaksanaan Urusan Haji Oleh Kantor Departemen Agama Kota Palembang.* Inderalaya: Universitas Sriwijaya. hlm 13.

Selanjutnya Miftah Thoha (1997:82) menjelaskan bahwa pembinaan dapat membantu seseorang untuk:[7]

1. Melihat diri dan pelaksanaan hidup serta kerjanya.
2. Menganalisa situasi hidup dan kerjanya dari segala segi, baik positif dan negatifnya.
3. Menemukan masalah hidup dan masalah dalam kerjanya.
4. Menemukan hal atau bidang dalam hidup dan kerjanya yang sebaiknya diubah atau diperbaiki.
5. Merencanakan sasaran dan program di bidang hidup dan kerjanya sesudah mengikuti suatu pembinaan.

**B. Materi atau isi pembinaan**

Menurut Mangunhardjana (dalam Farid Hajiry, 2003:14) materi atau isi haruslah dapat mendukung tercapainya sasaran program. Agar dapat sejalan dengan sasaran program, waktu merencanakan isi program pembina sebaiknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:[8]

1. Isi harus sesuai dengan tingkat perkembangan dan pengetahuan para peserta dan berhubungan dengan pengetahuan dan pengalaman mereka.
2. Isi tidak harus teoritis, tetapi praktis dalam arti dapat dibahas dan dikembangkan dari berbagai pandangan dan pengalaman para peserta, serta dapat dipraktikkan dalam kehidupan nyata.
3. Isi tidak terlalu banyak, tetapi disesuaikan dengan daya tangkap para peserta dan waktu yang tersedia.

---

[7]Thoha, Mifta. 1997. *Pembinaan Organisasi.* Jakarta: Kanisius. hlm 82.

[8]Hajiry, Farid. 2003. *Pelaksanaan Urusan Haji Oleh Kantor Departemen Agama Kota Palembang.* Inderalaya: Universitas Sriwijaya. hlm 14.

**C. Pendekatan Program Pembinaan**

Program pembinaan yang digariskan akan dapat dijalankan dengan baik, bila memperhatikan pendekatan-pendekatan yang dapat diambil untuk keberhasilan pembinaan tersebut. Pendekatan-pendekatan utama dalam menjalankan pembinaan ini, antara lain:[9]

1. Pendekatan Informatif
   Pada dasarnya orang menjalankan program dengan menyampaikan informasi yang secara sadar atau tidak, pengetahuan, pengalaman dan keahlian para peserta, seperti: diperlakukan sebagai orang yang belum tahu, dan tidak mempunyai pengalaman.
2. Pendekatan Partisipatif
   Berlandaskan kepercayaan bahwa para peserta merupakan sumber pembinaan yang utama, maka pengetahuan, pengalaman, dan keahlian mereka dimanfaatkan. Pendekatan ini banyak melibatkan para peserta, pembina tidak bertindak sebagai guru tetapi sebagai koordinator dalam proses belajar.
3. Pendekatan Eksperensial
   Pendekatan ini berdasarkan keyakinan bahwa belajar yang sejati karena pengalaman pribadi langsung. Sehingga peserta langsung dilibatkan dalam situasi dan pengalaman dalam bidang yang dijadikan pembinaan. Untuk itu dituntut keahlian yang tinggi dari pembinaannya.

**D. Metode pembinaan**

Metode pembinaan adalah cara terbaik dalam melaksanakan setiap kegiatan. Untuk mempergunakan metode-metode pembinaan secara efektif, dalam pemilihan metode perlu diperhitungkan pokok acara pembinaan, hasil maksimum yang diharapkan, keadaan, pendidikan dan pengalaman para peserta, waktu yang tersedia, sumber serta peralatan. Metode yang digunakan disesuaikan dengan

[9] *Ibid.*, hlm 14.



UPT PERPUSTAKAAN

pendekatan yang dipakai dalam pelaksanakan program pembinaan. Metode-metode tersebut meliputi:[10]

a. Pada pendekatan informatif, metode yang digunakan adalah bacaan terarah, diskusi panel dan simposium.
b. Pada pendekatan partisipatif, metode yang digunakan adalah pernyataan, pengumpulan gagasan, audio visual, diskusi kelompok, kelompok berbincang-bincang, forum, diskusi, kuis, studi kasus, peristiwa, dan peragaan peran.
c. Pada pendekatan ekperensial, metode yang digunakan adalah pertemuan, latihan stimulasi dalam beberapa bentuk, dan demontsrasi.
d. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan pembinaan adalah:

1. Menyiapkan pembinaan
   a. Jumlah peserta pembinaan, penggunaan tempat, penyediaan fasilitas, peralatan, dan bahan pembinaan.
   b. Susunan peserta pembinaan dapat dibedakan dari segi umur, jenis kelamin, dan pendidikan.
   c. Keadaan para peserta meliputi kesehatan, pendidikan, dan pengalaman.
   d. Jangka waktu pembinaan harus diketahui sebelumnya.
   e. Tempat pembinaan harus memenuhi syarat.
   f. Fasilitas pembinaan berhubungan dengan kelancaran pembinaan.
   g. Peralatan pembinaan dipersiapkan dengan lengkap dalam jumlah yang cukup dan disesuaikan terhadap waktu pembinaan.
   h. Bahan pembinaan berupa buku bacaan, input, dan bahan penjelasan metode.
   i. Informasi kepada para peserta yang berkaitan dengan jadwal.
   j. Hal-hal yang dianggap perlu.

2. Macam-macam pembinaan
   a. Pembinaan orientasi, diadakan untuk selompok orang yang baru masuk dalam suatu bidang hidup dan kerja.
   b. Pembinaan kecakapan, diadakan untuk membantu pada peserta supaya dapat mengembangkan kecakapan yang sudah ada, atau untuk mendapatkan kecakapan yang baru.
   c. Pembinaan pengembangan kepribadian disebut juga pengembangan sikap.

[10] *Ibid.*, hlm 15.

d. Pembinaan kerja, bertujuan untuk memberikan para peserta kemajuan dan peningkatan untuk masa yang akan datang.
e. Pembinaan penyegaran, pada dasarnya sekedar penambahan pada pengetahuan dan kecakapan yang sudah ada.
f. Pembinaan lapangan, untuk menempatkan mereka agar memperoleh suatu pengalaman langsung dalam bidang yang dilaksanakan, dalam hal ini diberikan praktik yang nyata.

### 1.5.2 Kepuasan Pembinaan

**A. Konsep Kepuasaan Pembinaan**

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:14) mengatakan *Kepuasan* mencerminkan penilaian (perasaan senang atau kecewa) seseorang tentang kinerja produk, anggapannya (hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk tersebut sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Sebaliknya, jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang.[11]

Irawan (2007:2) mendefinisikan kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, pelanggan tidak akan puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi, dan pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.[12]

Menurut Miftah Thoha (2009:100) dalam melakukan suatu hubungan sosial dengan orang lain, terdapat suatu daya tarik yang menggambarkan seseorang individu yang tertarik mengadakan hubungan dengan orang lain,

---

[11]Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga. hlm 14.

[12]Irawan, Handy. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT Gramedia. hlm 2.

kelompok atau organisasi. Hubungan yang terjalin sebagai suatu fungsi dari penghargaan yang diperoleh dengan pengorbanan yang diberikan dalam kaitannya dengan jalinan hubungan tersebut.[13]

Penghargaan atau pengakuan atas sesuatu yang diperoleh termasuk di dalamnya semua kepuasan dan kesenangan yang diterima oleh seseorang dari hubungan yang ditanamkan olehnya dengan orang lain. Adapun biaya (*cost*) atau pengorbanan adalah setiap faktor yang dipergunakan untuk menghalangi atau mencegah seseorang dari interaksi dalam tata hubungan dengan orang lain. Termasuk kedalam biaya adalah semua usaha-usaha fisik atau mental, kesusahan, kekhwatiran, konflik, dan juga semua biaya yang berupa uang.

Miftah Thoha (2009: 101) mengemukakan tiga variabel untuk menentukan daya tarik seseorang di dalam hubungan, yakni:[14]

a) Hasil
   Hasil adalah semua hadiah (*reward*) dan biaya (*cost*) yang dihubungan dengan hubungan kelompok
b) Tingkat Perbandingan
   Tingkat perbandingan adalah ukuran baku yang dipergunakan oleh seseorang untuk menilai kepuasannya dengan hubungan kelompok. Hal ini merupakan posisi hadiah-biaya yang minimum yang dia inginkan dari proses hubungan.
c) Alternatif
   Alternatif adalah tingkat hasil yang diharapkan akan diterima dari pilihan yang baik dalam proses hubungan kerja atau kelompok.

Hasil, tingkat perbandingan, dan alternatif ini dapat dipergunakan untuk menggambarkan daya tarik seseorang kepada orang lain dan kemerdekaannya dalam menjalin hubungan sosial.[15]

---

[13]Thoha, Mifta. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. hlm 100.

[14]*Ibid.*, hlm 101.

1) Hasil dan tingkat perbandingan
   Hasil dan tingkat perbandingan, menunjukkan kepuasaan seseorang dalam hubungan sosial. Jika hasil melebihi tingkat perbandingan, maka seseorang mendapatkan kepuasan. Dan jika hasil di bawah tingkat perbandingannya, maka seseorang akan mendapatkan ketidakpuasan di dalam hubungan.

2) Hasil dan alternatif
   Hasil dan alternatif menentukan ketergantungan seseorang di dalam hubungan. Jika hasil lebih besar melebihi alternatif, orang tersebut akan sangat tergantung pada hubungan. Dan jika alternatif melebihi hasil, maka orang tersebut tidak tergantung pada hubungan dalam mendapatkan hasil yang menguntungkan.

**B. Aspek Kepuasan Pembinaan**

Pembinaan yang baik merupakan pembinaan yang dapat memberikan kepuasan secara optimal dan terus-menerus, yang mencakup sembilan aspek yang menjadi keinginan dan harapan (Miftah Thoha, 2009:232):[16]

1. Bebas membuat keputusan
2. Memperoleh hasil sesuai dengan keinginan
3. Mempertahankan harga diri
4. Diperlakukan secara adil
5. Diterima dan disambut dengan baik
6. Diberitahu segala sesuatu yang terjadi
7. Merasa aman dan dilindungi haknya
8. Didudukkan sebagai orang penting
9. Menuntut keadilan

Parasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam Tripjono, 2006:70) membentuk model kualitas jasa yang menyoroti syarat-syarat utama untuk memberikan

---

[15] *Ibid.*, hlm 102.
[16] *Ibid.*, hlm 232.

kualitas jasa yang diharapkan. Kelima model kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry adalah:[17]

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik. Perubahan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) dan penampilan pegawai.

2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsivites* atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif)* dan tepat kepada pelanggan, dengan jaminan informasi yang jelas.

4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada pihak penyedia jasa. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain kredibilitas (*credibility),* keamanan (*security),* kompetensi (*competensi*) dan sopan santun (*courtesy).*

5. *Empathy,* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. *Empathy* terdiri dari komponen *communication* (komunikasi) dan *understanding the costumer* (memahami pelanggan).

Menurut Miftah Thoha (2009:210) berubahnya kebutuhan dari suatu kebutuhan, selain ditentukan oleh terpuaskannya kebutuhan tersebut, dapat pula

---

[17]Tripjono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset. hlm 70.

karena terhalangnya usaha pencapaian tujuan tersebut (pemuasaan kebutuhan). Jika satu kebutuhan telah terpuaskan, seseorang akan melanjutkan dan berganti kebutuhan lainnya, sedangkan terhalangnya pemuasan kebutuhan, seseorang cenderung terikat pada perilaku mengatasi (*coping behavior*) yakni suatu usaha untuk memilih suatu keputusan dengan coba-coba (*trial and error*) yang sekiranya bisa menghilangkan halangan. Pada umumnya halangan-halangan (*blockages*) yang merintangi pemuasan suatu kebutuhan membuat seseorang mencari jalan yang lain dari usaha pencapaian kebutuhan tersebut.[18]

Robert B Maddux (2001:73) mendefinisikan pembinaan sebagai dasar pembangunan organisasi yang kuat. Pembinaan berperan membantu orang lain untuk tumbuh dan menyesuaikan diri terhadap perubahan.[19] Dengan demikian, membina berarti memberi tantangan pada orang lain, mendelegasikan tanggung jawab, memberikan wewenang untuk terlibat dan tumbuh serta berkembang dengan cara mempelajari keberhasilan dan kesalahan mereka sendiri. Dalam hal ini, staf panti bertindak sebagai pembina dengan memberikan bantuan dan dukungan. Bantuan tersebut berbentuk pengertian dan simpati atau mau mendengarkan dan merenungkan perasaan yang diungkapkan anak binaan, sehingga anak panti dapat terlibat dan tumbuh serta berkembang dengan cara mempelajari keberhasilan dan kesalahan mereka sendiri.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan adalah terpenuhinya harapan seseorang

---

[18]Thoha, Mifta. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. hlm 210.

[19]Manddux, B Robert. 2001. *Team Building: Terampil Membangun Tim Handal.* Jakarta: Erlangga. hlm 73.

dalam menggunakan suatu jasa yang dapat menimbulkan rasa puas pada dirinya. Kepuasan anak panti terhadap proses pembinaan dapat diartikan sebagai hasil pendapat atau penilaian anak panti, dari kinerja yang diterima atau dialami dengan harapan akan menimbulkan rasa puas pada anak panti yang berkaitan dengan materi atau isi pembinaan, pendekatan program, dan metode pembinaan.

### 1.5.3 Penelitian yang Relevan

Adapun beberapa hasil penelitian sebelumnya mengenai pembinaan adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan **Ririen Agustiningsih (2005)** mengenai "Pembinaan Moral Anak di Panti Pamardi Putra Mandiri Sendangguwo Kecamatan Tembalang Kota Semarang".

Penelitian ini menjelaskan bahwa anak yang mendapatkan pembinaan di panti adalah anak yang memiliki latar belakang masalah yang berbeda-beda yaitu anak nakal, eks korban penyalahgunaan Napza, dan anak jalanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembinaan moral di Panti Pamardi Putra Mandiri tidak terlepas dari pembinaan keagamaan atau mental spiritual. Faktor pembinaan moral berlatar belakang pada ajaran agama Islam, motivasi anak, dukungan orang tua, dukungan dari lingkungan masyarakat dan dukungan dari pembina. Pada tahapan pembinaan anak atau klien dibiasakan berperilaku berdasarkan nilai-nilai moral, harus saling menghormati dan menyayangi, setiap pulang atau keluar harus sepengetahuan dan seizin petugas atau pembina panti. Hal tersebut merupakan wujud dari pembinaan moral yang diteladani dan diterima oleh anak panti.

Di Panti Pamardi Putra Mandiri pembinaan berjalan tertib dengan tujuan untuk melatih kedisiplinan anak/klien, pihak panti membuat jadwal yang sifatnya tetap dan harus diikuti oleh setiap klien tanpa terkecuali, yang disertai sanksi yang tegas apabila ada setiap pelanggaran yang terjadi. Sanksi yang diberikan berupa hukuman yaitu penugasan untuk membersihkan asrama.

Kelebihan dari penelitian ini adalah peneliti menjelaskan secara detail bagaimana metode dan pelaksanaan pembinaan moral yang dilakukan di panti Pamardi Putra Mandiri dari awal anak masuk ke panti, proses pembinaan, kegiatan yang dilakukan, dan hasil yang didapat anak selama mengikuti pembinaan. Adapun kelemahan dari penelitian ini yaitu peneliti kurang menjelaskan manfaat apa saja yang didapatkan anak panti selain dari pembinaan moral.

Penelitian yang dilakukan oleh **Endah Melasari (2007)** yang berjudul "Pola Pembinaan Budi Pekerti di Panti Asuhan Pamardi Putra Kecamatan Demak Kabupaten Demak". Fokus penelitian ini adalah pelaksanaan pembinaan budi pekerti dan faktor penghambat pembinaan di Panti Asuhan Pamardi Putra.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa anak yang mendapatkan pembinaan di Panti Asuhan Pamardi Putra adalah anak terlantar, anak yatim piatu dan anak kurang mampu. Pembinaan budi pekerti di Panti Asuhan Pamardi Putra Mandiri tidak terlepas dari pembinaan keagamaan atau mental spiritual. Anak/klien dibiasakan berperilaku berdasarkan nilai-nilai budi pekerti, harus saling menghormati dan menyayangi. Dalam melakukan pembinaan, pembina Panti Asuhan Pamardi Putra memberikan pembinaan dengan penuh kedisiplinan. Oleh

karena itu, setiap anak harus mentaati semua peraturan yang ada di panti. Apabila anak/klien melanggar peraturan maka anak dikenakan sanksi. Adapun faktor penghambat pembinaan yaitu sarana dan prasarana yang kurang mendukung dan kesulitan dalam membina anak yang berasal dari latar belakang keluarga yang berbeda-beda.

Kelebihan dari penelitian ini adalah peneliti memberikan gambaran yang jelas mengenai metode pembinaan yang dilakukan Panti Asuhan Pamardi Putra Mandiri dalam melakukan pembinaan kepada anak panti dan kehidupan anak di dalam panti. Namun, penelitian yang dilakukan Endah Melasari tidak menjelaskan secara rinci bentuk kegiatan yang dilakukan anak panti selain dari kegiatan keagamaan.

Penelitian yang dilakukan **Tioria N.P Hasibuan (2009)** yang berjudul "Implementasi Pelatihan Keterampilan Anak Binaan oleh Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Nusa Putra Tanjung Morawa". Fokus penelitian ini adalah implementasi pelaksanaan pelatihan keterampilan kepada anak-anak yang mengalami putus sekolah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan pembinaan dilakukan dari hari senin sampai hari jumat. Ketentuan jam belajar ditentukan berdasarkan peraturan dari lembaga dengan alasan agar anak-anak binaan memperoleh keterampilan lebih maksimal, sehingga kelak bisa bermanfaat untuk anak-anak binaan. Demikian halnya dengan sanksi dan hukuman yang diberlakukan, membuat anak binaan lebih menghargai dan menghormati orang-orang di sekitar. Waktu yang diberikan membuat anak lebih disiplin dan menghargai diri sendiri.

Sanksi yang diterima anak binaan dikarenakan keterlambatan mereka. Kesalahan yang mereka lakukan dicacat oleh tenaga pendidik untuk dilaporkan ke lembaga.

Implementasi pelatihan keterampilan yang dilakukan di Panti Sosial Bina Remaja Nusa Putra Tanjung Morawa sudah dilaksanakan maksimal, dikarenakan anak-anak binaan sudah merasa puas dengan metode pembinaan, sarana dan prasarana dan juga tenaga pendidik yang ada di panti.

Kelebihan dari penelitian ini yaitu peneliti memberikan gambaran pelaksanaan pembinaan secara lebih mendetail mengenai peraturan yang ditetapkan PSBR, jenis kegiatan yang dilakukan dan manfaat yang didapatkan anak binaan setelah mengikuti proses pembinaan. Namun, peneliti kurang menjelaskan bagaimana hubungan anak binaan dengan staff PSBR dan manfaat lainnya yang didapat anak binaan selain keterampilan menjahit/bordir dan keterampilan salon.

Penelitian berikutnya yang dilakukan **Sinta Margareta Fatoni (2005)** yang berjudul "Peranan Panti Sosial Marsudi Putra Darmapala dalam menanggulangi kenakalan remaja di Panti Sosial Marsudi Putra Darmapala Kecamatan Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir". Penelitian yang dilakukan Sinta Margareta Fatoni lebih menekankan pada aspek peranan Panti Sosial Marsudi Putra Darmapala dalam menanggulangi kenakalan remaja, latar belakang anak masuk panti dan model pembinaan yang dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi anak didik yang masuk ke panti pada awalnya sangat nakal, susah dibina, temperamental, suka mengganggu dan berkelahi. Pola pembinaan yang dilakukan dengan cara *perpuasive,* yaitu

mengajak dan mempengaruhi anak nakal untuk mengubah perilakunya menjadi lebih baik dan sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, berinteraksi dan berinterrelasi, melakukan pendekatan emosional, memberikan kesempatan hobbi dan melengkapi kekurangan pribadi di rumah.

Kelebihan dalam penelitian ini yaitu peneliti memberikan gambaran mengenai peranan yang dilakukan Panti Sosial Marsudi Putra Darmapala secara lebih komprehensif dan mendetail, sehingga hasil penelitiannya memberikan gambaran yang jelas mengenai pola pembinaan, seperti tahapan pembinaan, bimbingan yang diberikan baik bimbingan mental, spiritual, bimbingan keahlian dan psikologis. Peneliti juga menjelaskan bentuk kebebasan yang diberikan panti Sosial Marsudi Putra Darmapala, yaitu kebebasan dan tanggung jawab yang tetap mengacu pada aturan, yaitu bebas berbicara yang baik dalam memberikan teguran dengan sesama anak didik didalam program *theraupetic community.* Kelemahan dari penelitian ini yaitu peneliti kurang menjelaskan bagaimana hubungan anak panti dengan staf panti dan manfaat yang didapatkan anak panti selama mengikuti setiap tahapan pembinaan.

Berbeda dengan penelitian yang telah ada, penelitian ini cenderung memfokuskan pada kepuasan anak panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang, baik dalam segi pola pembinaan dan pelayanan yang diberikan. Kepuasan tersebut dilihat dari harapan yang diinginkan dan kenyataan yang dirasakan anak panti selama mengikuti proses pembinaan. Agar aspek yang dikaji lebih dalam maka penelitian ini menggunakan

teori pertukaran sosial. Melalui tinjauan dari teori ini dapat dilihat kepuasan yang dirasakan anak panti dalam proses pembinaan.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

Proses sosialisasi dalam kehidupan sosial tidak selamanya selalu menghasilkan pola-pola perilaku yang sesuai dan yang dikehendaki oleh masyarakat. Adakalanya proses tersebut menghasilkan perilaku menyimpang dari norma-norma yang berlaku. Seseorang yang melakukan penyimpangan pada umumnya disebut sebagai tindakan yang melanggar aturan. Dalam melakukan tindakan menyimpang ada yang secara sengaja dan ada juga yang tidak disengaja (ketidaktahuan).

Kartini kartono (2008:7) mengatakan bahwa perilaku menyimpang merupakan hasil sosialisasi yang tidak sempurna. Penyimpangan juga bisa disebabkan oleh penerapan nilai dan norma yang tidak sesuai dengan tuntutan masyarakat. Kedua hal tersebut cukup berpengaruh terhadap pembentukan kepribadian seseorang sehingga menghasilkan perilaku yang menyimpang.[20]

Santrock (dalam Monk dkk, 2006:24) mengungkapkan bahwa pada transisi sosial anak mengalami perubahan dalam hubungan individu dengan manusia lain yaitu dalam emosi, kepribadian, dan peran dari konteks sosial dalam perkembangan, seperti: membantah orang tua, serangan agresif terhadap teman sebaya dan sebagainya. Oleh sebab itu, kebahagiaan remaja dalam peristiwa

[20]Kartono, Kartini. 2008. *Patologi Sosial 2 Kenakalan Remaja.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. hlm 7.

tertentu serta peran gender dalam masyarakat merefleksikan peran proses sosial-emosional dalam perkembangan anak.[21]

Kenakalan yang dilakukan oleh anak tidak terlepas dari pengaruh keluarga, sekolah dan lingkungan sekitar. Hal ini dikarenakan, keluarga, sekolah dan lingkungan sekitar memberikan nuansa perkembangan pada anak. Dengan demikian, baik-buruknya struktur keluarga dan masyarakat sekitar memberikan pengaruh terhadap baik atau buruknya pertumbuhan kepribadian anak.

Menurut Miftah Thoha (1997:16) mengungkapkan pembinaan bertujuan membantu orang untuk mengenal hambatan-hambatan, baik yang ada di luar maupun di dalam situasi hidup, melihat segi positif dan negatifnya serta menemukan pemecahan-pemecahan. Pembinaan dapat menimbulkan dan menguatkan motivasi orang, mendorongnya untuk mengambil, dan melaksanakan salah satu cara yang baik guna mencapai tujuan dan sasaran hidup. Pembinaan juga membantu mengembangkan dan mendapatkan kecakapan, mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan.[22] Oleh sebab itu, pembinaan memiliki fungsi dan peran yang sangat penting bagi manusia khususnya bagi anak yang mengalami permasalahan sosial dalam perbaikan perilaku.

Harapan dan keinginan yang diinterpretasikan dalam suatu kepuasan berkaitan dengan konsep Kotler. Kotler (2009:139) mendefinisikan kepuasaan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, bila

[21]Monks, dkk. 2006. *Psikologi Perkembangan.* Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press. hlm 24.

[22]Thoha, Mifta. 1997. *Pembinaan Organisasi.* Jakarta: Kanisius. hlm 16.

kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja dapat memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan puas dan senang.[23]

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Elton Mayo (dalam James A.F Stoner, 2009:54) bahwa kepuasan merupakan suatu reaksi berantai yang rumit dari perasaan emosional yang mendorong manusia untuk mengambil keputusan. Oleh karena itu, kebutuhan manusia harus diidentifikasi, dan pemuasan kebutuhan menentukan tingkat harmonisasi antara individu dengan anggota masyarakat.[24]

Selanjutnya sosiolog Soerjono Soekanto (2006:299) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan perubahan dari perilaku individu atau masyarakat. Adapun analogi kepuasan adalah:[25]

> " . . . suatu perubahan dalam masyarakat, pada umumnya dapat dikatakan bahwa yang diubah mungkin dengan sadar, mungkin juga tidak dengan sadar. Hal ini oleh masyarakat adalah sesuatu yang dianggap sudah tidak memuaskan lagi adanya. Adapun sebabnya masyarakat merasa tidak puas lagi pada suatu faktor, mungkin karena ada faktor baru yang lebih memuaskan masyarakat sebagai pengganti faktor yang lama itu" Soerjono Soekanto (2006:275).

Berdasarkan sejumlah pernyataan di atas tentang kepuasan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan menekankan pengertian tentang faktor-faktor dalam diri individu yang menyebabkan seseorang bertindak dengan cara tertentu, di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan masyarakat atau anak panti yang

---

[23]Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga. hlm 139.

[24]Stoner, A.F James. 2009. *Manajemen Jilid 1 Edisi II.* Jakarta: Erlangga. hlm 54.

[25]Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. hlm 275.

mendapatkan pembinaan dapat terpenuhi. Sebagaimana yang diungkapkan Stoner dalam teori kepuasaan. Menurut teorinya Stoner (2009:84) mengasumsikan:[26]

> " . . . kepuasan erat kaitannya dengan hal-hal yang mempengaruhi dengan kuat pemikiran dan tindakan seseorang, untuk menjawab pertanyaan apa yang dicoba untuk dipuaskan, apa yang mempengaruhi mereka untuk bertindak, serta apa yang membuat mereka bersemangat, ditekan dan termotivasi" Stoner (2009:84).

Sosiologi perilaku memusatkan perhatian pada hubungan antara pengaruh perilaku seorang aktor terhadap lingkungan dan dampak lingkungan terhadap perilaku aktor, dimana dua orang individu yang mengadakan interaksi akan selalu mementingkan keuntungan dan meminimalkan kerugian, atau juga sering disebut memaksimalkan profit dan meminimalkan cost.[27] Kepuasan anak panti dalam proses pembinaan berhubungan dengan harapan dan kenyataan yang dirasakan dalam mengikuti setiap tahapan pembinaan. Dalam menjelaskan kepuasan anak panti dalam proses pembinaan dapat dikaitkan dengan teori pertukaran (*exchange theory).*

➢ Teori Pertukaran Sosial Thibault dan Kelly

Teori pertukaran sosial dari Thibault dan Kelly menganggap bahwa bentuk dasar dari hubungan sosial adalah sebagai suatu transaksi dagang, dimana orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam hal ini, kekuatan hubungan antar pribadi diharapkan mampu membentuk suatu hubungan interaksi dan menghasilkan suatu usaha

---

[26]Stoner, A.F James. 2009. *Manajemen Jilid 1 Edisi II.* Jakarta: Erlangga. hlm 84.
[27]Husnul Muttaqim: http://www.sosiologiprofetik.wordpress.com.

untuk mencapai keseimbangan dalam hubungan tersebut. Thibault dan Kelly menyimpulkan model pertukaran sosial sebagai berikut:[28]

> "Setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi ganjaran dan biaya" (Muttaqim, 2010:6).

Thibault dan Kelly menggunakan *comparison level* (tingkat perbandingan) untuk menjelaskan hubungan antara masa lalu dan ekspektasi (harapan) terhadap kepuasan yang dirasakan dalam hubungan sosial. Di dalam hubungan sosial individu akan menentukan harapannya tentang: [29]

1. Apa yang layak dan secara realistis dapat diperoleh dari hubungan interpersonal.
2. Apa yang dipandang penting dan bernilai baginya dalam hubungan interpersonal.

Thibaut dan Kelley menyatakan bahwa ada suatu standar dimana seseorang bisa mengevaluasi hasil yang diterima. Mereka menyebutnya *comparison level alternative* (tingkat perbandingan alternatif). Tingkat perbandingan alternatif adalah hasil terendah atau terburuk yang akan diperoleh seseorang dan masih ada dalam satu hubungan dengan mempertimbangkan alternatif-alternatif yang ia miliki.

Harapan dalam hubungan sosial tersebut didasarkan atas norma-norma, pergaulan dalam masyarakat dan pengalaman di masa lalu. Tingkat perbandingan antara harapan (ekspektasi) dan pengalaman di masa lalu akan menentukan seberapa puas individu di dalam hubungan interpersonalnya.

---

[28] *Ibid.*, hlm 6.
[29] *Ibid.*, hlm 7.

Pada umumnya, hubungan sosial (hubungan interpersonal) terdiri dari masyarakat yang mempunyai perilaku yang saling mempengaruhi. Dalam hubungan tersebut, terdapat unsur ganjaran (reward), pengorbanan (cost), dan keuntungan (profit).[30]

1. Rewards didefinisikan sebagai kesenangan, kepuasan dan kegembiraan yang diperoleh dalam hubungan sosial.
   Rewards tersebut merupakan akibat yang dinilai positif yang diperoleh seseorang dari hubungan sosial. Imbalan ini dapat berupa material seperti uang, atau immaterial seperti penerimaan sosial dan dukungan terhadap nilai yang dipegangnya. Nilai suatu imbalan berbeda-beda antara seseorang dengan yang lain dan berlainan antara waktu yang satu dengan waktu yang lain.

2. Cost (pengorbanan) merupakan biaya atau harga yang harus dibayarkan dalam hubungan sosial, meliputi: hukuman yang harus diterima atau tenaga yang dikeluarkan dalam suatu hubungan timbal-balik.
   Biaya (cost) merupakan akibat yang dinilai negatif yang terjadi dalam suatu hubungan timbal-balik. Biaya itu dapat berupa apa saja yang tidak menyenangkan bagi individu seperti konflik yang terjadi, hukuman yang diterima, kecemasan yang dialami, dan keruntuhan harga diri.

Kepuasan dalam hubungan interpersonal yang timbal-balik diperoleh dari penilaian atau hasil keuntungan dari hubungan sosial yang didapat dari imbalan yang diterima dikurangi biaya atau harga yang harus dikeluarkan. Bila seseorang individu merasa tidak memperoleh keuntungan sama sekali dari hubungan interpersonal, ia akan mencari hubungan lain yang mendatangkan keuntungan. Penilaian terhadap kepuasan tidak hanya dilihat dari hasil atau keuntungan yang

[30] *Ibid.*, hlm 2.

diterima dari hubungan sosial, tetapi juga dilihat dalam perbandingannya dengan harapan atau ekspektasi individu di dalam hubungan sosial.[31]

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa bentuk dasar dari hubungan sosial adalah suatu proses interaksi, dimana orang berhubungan dengan orang lain karena mengharapkan sesuatu untuk memenuhi kebutuhannya. Harapan yang ada dalam hubungan interpersonal akan menentukan seberapa puas individu terhadap hubungan tersebut, dan selanjutnya menentukan apakah hubungan atau interaksi yang dilakukan mempunyai nilai atau menguntungkan bagi individu yang bersangkutan.

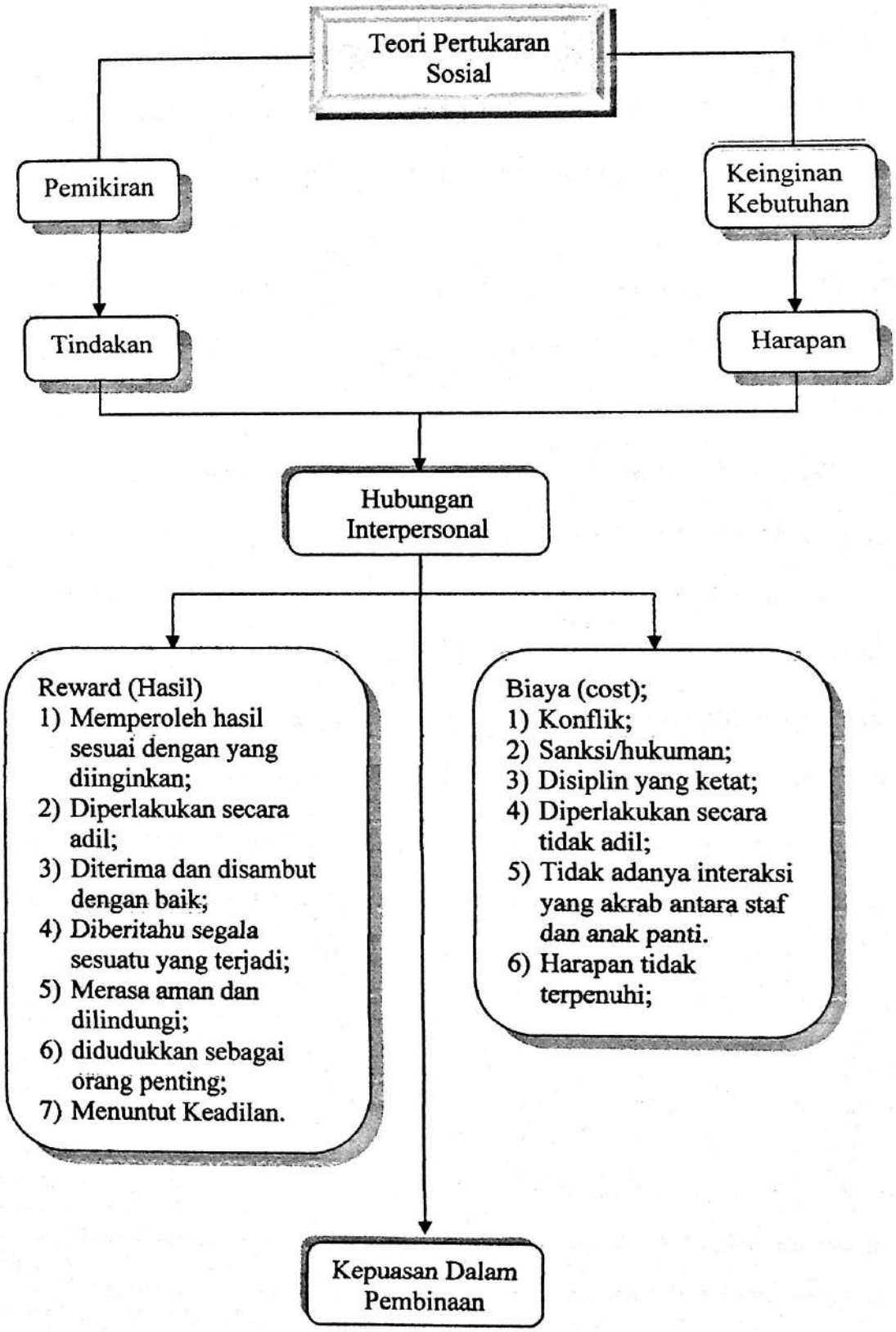
Dalam kaitannya dengan pembinaan kepada anak panti, terdapat serangkaian kegiatan pembinaan yang diberikan kepada individu yang membutuhkan atau mengalami permasalahan sosial, baik yang bersifat pencegahan dan pengembangan. Anak yang tinggal di panti berharap setelah tinggal di panti harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi dengan mempertimbangkan konsekuensinya, khususnya reward yang diperoleh dengan standar alternatif yang ia miliki dalam menilai apakah manfaat yang ia dapatkan sudah sesuai dengan harapannya atau belum.

Jika anak yang tinggal di panti tidak banyak memiliki alternatif hubungan maka dia akan berusaha mempertahankan hubungan tersebut sekalipun reward yang ia dapatkan lebih kecil dari cost yang harus ia keluarkan (hasil terendah yang didapatkan). Anak yang memiliki banyak alternatif akan mudah meninggalkan suatu hubungan, jika hubungan tersebut dirasakan sudah tidak memuaskan lagi.

---

[31] *Ibid.*, hlm 5.

**Bagan Kerangka Pemikiran**



## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Sifat dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dimulai dari gagasan ide penelitian, pengumpulan data, menjawab penelitian, melakukan kategorisasi, sampai dengan membangun konsep dan proposisi-proposisi.[32]

Menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang yang berperilaku dapat diamati.

Kirk dan Miller (1968:9) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi dan ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri yang berhubungan dengan subjek studi dalam bahasannya dan peristilahannya.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui bagaimana kepuasan anak panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara. Penelitian deskriptif bermaksud untuk membuat pemerian (penyadaran) secara sistematik, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu (Usman dan Purnomo, 2009:4).[33]

---

[32]Burhan Bungin. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. hlm. 27.

[33]Husnaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar. 2009. *Metodelogi Penelitian Sosial.* Jakarta: PT Bumi Aksara. hlm 4.

### 1.7.2 Unit Analisis Data

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Individu yang dimaksud adalah anak atau remaja yang mendapat pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang.

### 1.7.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang, di jalan sosial Km. 6 Kota Palembang. Lokasi ini dipilih karena beberapa alasan:

1. Panti Rehabilitasi Anak Nusantara sudah lama berdiri sejak tahun 1973, artinya sudah banyak anak yang mendapatkan pembinaan di panti ini.
2. Panti ini merupakan pusat rehabilitasi anak yang mempunyai tujuan membina, memberikan bimbingan kepada anak (bimbingan fsikis, mental, spiritual) agar dapat memperbaiki perilaku anak atau meningkatkan kemampuannya dalam mencapai keberfungsian sosial secara penuh serta mengupayakan kondisi-kondisi kemasyarakatan tertentu yang menunjang pencapaian fungsi sosial, dan program wajib belajar sehingga anak panti dapat melanjutkan pendidikan hingga tingkat pendidikan SMA.
3. Panti Rehabilitasi Anak Nusantara merupakan panti yang melakukan pembinaan kepada anak yang memiliki permasalahan sosial yang berbeda-beda, yaitu: anak nakal, anak terlantar, anak korban *broken home,* anak jalanan, anak kurang mampu, dan anak yatim piatu.

4. Dengan karakteristik anak panti yang berbeda-beda tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memperoleh informasi yang beragam dari para informan mengenai kepuasan yang lebih heterogen.

### 1.7.4 Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan cara *purposive*, yang bermaksud untuk mendapatkan informasi sesuai dengan permasalahan penelitian (Burhan Bungin, 2003:53).[34] Dengan *purposive,* informan ditetapkan secara sengaja dan dipilih berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu (Sanafiah Faisal, 1995:97).[35] Informan dalam penelitian ini adalah informan yang berfungsi menjaring sebanyak-banyaknya data dan informasi yang akan berguna bagi pembentukan konsep dan proposisi sebagai temuan penelitian (Sanafiah Faisal, 1995:206).[36] Informan utama dalam penelitian ini berjumlah 11 orang, yaitu JP, SH, RN, JS, RD, GT, RK, ND, MK, YD, SK. Informan ini diambil berdasarkan kriteria berikut, yaitu:

1. Informan adalah anak panti rehabilitasi dari usia 10 tahun sampai dengan 18 tahun (dengan masa pembinaan sesuai dengan syarat dari Panti Rehabilitasi Anak Nusantara).
2. Informan adalah anak panti rehabilitasi yang telah menjalani masa pembinaan selama satu tahun.

---

[34]Burhan Bungin. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. hlm 53.

[35]Sanafiah Faisal. 1995. *Metode Penelitian Pendidikan.* Surabaya: Usaha Nasional. hlm 97.

[36]*Ibid.*, hlm 206.

Alasan pemilihan informan anak panti rehabilitasi yang berusia 10 tahun sampai dengan 18 tahun dalam satu tahun masa pembinaan karena dianggap sudah dapat memberikan penilaian *(stimulus-respons)* terhadap kinerja pembinaan di panti, berdasarkan suatu artibut atau manfaat yang diharapkan dan didapat selama proses pembinaan.

Informasi juga didapat melalui *significant others,* yaitu orang-orang yang dianggap penting karena memiliki hubungan dengan informan utama. Teknik ini memungkinkan informasi yang didapat bersifat objektif. Informan pendukung dalam penelitian ini ada 5 orang, yaitu SN, UY, DY, TN, RC. Mereka adalah staf Panti Rehabilitasi Anak Nusantara yang terlibat langsung dalam melakukan pembinaan kepada anak panti.

### 1.7.5 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian dari ilmu sosial.[37]

Definisi konsep dari penelitian "Kepuasan Anak Panti dalam Proses Pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang" adalah:

1. Anak Panti adalah anak yang mendapat pembinaan dan diberi biaya pendidikan untuk dididik dan ditempatkan di panti dengan kategori usia wajib belajar mulai dari 6 tahun sampai 18 tahun yang ditetapkan oleh panti rehabilitasi, dengan tujuan anak dapat melanjutkan sekolah hingga tingkat pendidikan

[37]Masri Singarimbun dan Effendi.1995. *Metode Penelitian Survey.* Jakarta: LP3ES. hlm 32.

SMA/SMK, perubahan pola perilaku dan pengembangan kecakapan atau keterampilan.[38]

2. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya.[39]
3. Pembinaan adalah suatu tindakan, proses hasil, atau persyaratan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dalam hal ini pembinaan yang dimaksud sebagai proses penyampaian informasi dan pengetahuan, perubahan dan pengembangan sikap, latihan dan pengembangan kecakapan dan keterampilan.[40]
4. Panti Rehabilitasi adalah tempat pemulihan pada kedudukan semula, yaitu kedudukan seseorang seperti sebelum penyimpangan terjadi. Selain itu pusat rehabilitasi juga dibentuk dengan tujuan mengembalikan peran dan status para pelaku penyimpangan agar sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat.[41]

### 1.7.6 Data dan Sumber Data

Dalam penelitian mengenai kepuasan anak panti dalam proses pembinaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anak panti dalam proses pembinaan yang berlokasi di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang, terdiri dari dua jenis data, yaitu:

---

[38]Profil Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang
[39]Fandy Tripjono,. 2006. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset. hlm 150.
[40]Mangunhardjana. 1997. *Pembinaan: Arti dan Metodenya.* Yogyakarta: Kanisius.
[41]Mulat Wigati Abdullah. 2006. *Sosiologi.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. hlm 24.

a. Data Primer

Sumber data dari penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi yang dilakukan peneliti dengan para informan yaitu anak binaan itu sendiri dan informasi dari staf Panti Rehabilitasi Anak Nusantara sebagai orang-orang yang terlibat langsung dalam melakukan upaya pemulihan dan pembinaan fisik, mental dan spiritual sehingga anak dapat melakukan fungsi sosialnya dengan wajar.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti: buku-buku, majalah, skripsi, internet, dokumen resmi dari instansi pemerintah Dinas Sosial dan Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang, serta laporan penelitian yang pernah dilakukan serta relevan terhadap permasalahan penelitian.

Data ini digunakan untuk menunjang data-data yang telah diperoleh dari data primer, sehingga mendapatkan data mengenai kepuasan anak panti dalam proses pembinaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasaan anak panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang.

### 1.7.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Husnaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2009:80) dalam penelitian kualitatif, langkah-langkah penelitian tidak mempunyai batas yang tegas. Tidak terdapatnya batas yang tegas ini disebabkan karena desain dan fokus perhatiannya dapat berubah-ubah atau *emergent.*[42]

Adapun langkah awal penelitian (*getting in)* dalam usaha memasuki lapangan ialah memilih lokasi situasi sosial. Setiap situasi mengandung unsur:

a. Tempat, ialah wadah di mana manusia melakukan kegiatan tertentu. Misalnya: kantor, sekolah, pasar dan sebagainya.
b. Pelaku, ialah semua orang yang terdapat dalam wadah tertentu. Misalnya: Kepala kantor, pegawai, pembeli dan sebagainya.
c. Kegiatan adalah aktivitas yang dilakukan orang dalam wadah tertentu.

Empat hal yang harus diperhatikan dalam memasuki lapangan:

1) Mengadakan hubungan formal dan informal
2) Mendapatkan izin
3) Memupuk rasa saling menghormati dan mempercayai
4) Mengidentifikasi responden sebagai informan

Langkah atau tahap selanjutnya (*getting along*) merupakan proses yang dilakukan selama penelitian berjalan. Dalam tahap ini proses pengumpulan data berlangsung, dimana data tersebut meliputi dimensi sebagai berikut:

a. Ruang atau tempat ditinjau dari penampilan fisiknya
b. Pelaku yaitu semua orang yang terlibat dalam situasi
c. Kegiatan yaitu apa yang dilakukan orang dalam situasi itu
d. Objek yaitu benda-benda yang terdapat di tempat itu
e. Perbuatan yaitu tindakan-tindakan tertentu
f. Kejadian atau peristiwa yaitu rangkaian kegiatan
g. Waktu yaitu urutan kegiatan
h. Tujuan yaitu sesuatu yang ingin dicapai seseorang berdasarkan perbuatan

---

[42]Usman, Husnaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2009. *Metodelogi Penelitian Sosial.* Jakarta: Bumi Aksara. hlm 80.

i. Perasaan, emosi yang dirasakan dan dinyatakan.

Adapun teknik untuk mendapatkan data-data yang sesuai dengan penelitian dapat dilakukan dengan:

a. Wawancara Mendalam (*in-depth interview)*

Wawancara mendalam dalam penelitian ini berupa tanya jawab secara langsung dan bertatap muka dengan informan, dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (wawancara mendalam) yang telah disusun oleh peneliti. Proses wawancara dengan subjek penelitian ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan atau dasar spontanitas kepada informan. Pertanyaan dan jawaban akan berjalan seperti pembicaraan biasa.

Metode wawancara mendalam ini menggunakan *interview guide* dengan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan anak panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara. Dalam penelitian ini, wawancara diawali dengan pertanyaan-pertanyaan seputar keadaan anak di panti, pembinaan yang dilakukan oleh staf panti, kehidupan anak di dalam panti, perasaan anak saat pertama kali masuk panti dan mengikuti proses pembinaan, serta hal-hal lainnya yang juga dianggap perlu jika masih ada kaitannya dengan fokus penelitian.

b. Observasi

Peneliti akan mengadakan pengamatan secara langsung ke Panti Rehabilitasi Anak Nusantara dan melakukan pencatatan secara sistematis tehadap gejala atau fenomena yang akan diselidiki. Observasi ini akan

dilakukan pada saat anak berada di panti, yaitu: saat anak pulang sekolah dan hari libur sekolah.

Dalam observasi yang dilakukan ada beberapa hal yang akan diamati, antara lain bagaimana pola pembinaan yang dilakukan kepada anak panti, sarana dan prasarana panti, program pembinaan, waktu/jadwal pembinaan, pelaksana pembinaan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan anak panti dalam proses pembinaan yang mempengaruhi keberhasilan pembinaan, kemudian memilih informan untuk selanjutnya mengamati lebih dekat setiap aktivitas dan pembinaan yang dilakukan oleh informan selama berada dilokasi penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah penelaahan terhadap dokumen tertulis yaitu dokumen-dokumen yang didapat dari berbagai sumber dan mempelajari sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Data yang didapat diperoleh dari metode ini adalah berupa cuplikan, kutipan atau penggalan-penggalan dari catatan organisasi, klinis atau program, memorandum dan korespondensi, terbitan atau laporan-laporan buku harian pribadi. Mempelajari dokumen-dokumen sebagai penunjang dan pelengkap dari data-data yang diperoleh dari data wawancara dan observasi.

Pada langkah atau tahap akhir (*getting out*) penelitian, setelah peneliti sudah mendapatkan data yang lengkap dan kejenuhan di lapangan sudah melanda,

maka sudah saatnya peneliti menyelesaikan pencarian data dan menjalankan proses selanjutnya yaitu mengolah data yang telah diperoleh dari lapangan.

### 1.7.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Habermas (1992) yang dilakukan melalui tiga tahap, yaitu tahap reduksi data, tahap penyajian data, dan tahap kesimpulan (Bungin, 2001:229).[43]

a. Tahap Reduksi Data

Pada tahap reduksi data, peneliti akan memusatkan pada data yang diperoleh di lapangan yaitu data mengenai kepuasan anak panti dalam proses pembinaan. Data-data yang telah terkumpul dari lapangan tersebut selanjutnya dipilih dalam arti kata menentukan derajat relevansinya dengan maksud penelitian. Data yang cocok dengan penelitian akan peneliti ambil dan data terpilih tersebut akan disederhanakan dalam arti mengklasifikasikan data, memadukan data tambahan, kemudian peneliti akan melakukan abstraksi data tersebut menjadi uraian singkat.

b. Tahap Penyajian Data *(diplay data)*

Pada tahap ini data diolah dengan menyusun atau menyajikan dalam matriks-matriks atau teks naratif yang sesuai dengan keadaan data yang telah direduksi, yang akan memudahkan pengrekontruksian data dan juga memudahkan mengetahui cakupan data yang terkumpul. Data-data yang ada

---

[43]Bungin, Burhan. 2001. *Metodelogi Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. hlm 229.

mengenai kepuasan anak panti dalam proses pembinaan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan anak panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara, peneliti sajikan dalam bentuk cerita, misalnya peneliti akan mendeskripsikan manfaat apa saja yang didapat anak panti dalam proses pembinaan, kemudian diringkas dan disajikan dalam bentuk kalimat yang dapat dimengerti oleh semua pihak. Langkah ini dilakukan agar variasi-variasi yang telah ditemukan dalam penelitian ini akan tetap dalam konteks fokus penelitian dan tidak meluas di luar tema. Data yang telah diambil dari hasil pengamatan lapangan serta hasil wawancara dengan informan dan telah diolah melalui proses reduksi, penyusunan, diseleksi dan dikategorisasi dalam bentuk matriks-matriks kemudian akan disajikan dalam bentuk cerita atau mendeskripsikan.

c. Tahap Kesimpulan

Pada tahap ini peneliti melakukan kesimpulan dari dari data yang direduksi atau disajikan. Seluruh data yang telah diproses pada tahap 1 dan 2 di atas secara umum dapat ditarik suatu kesimpulan guna mendapatkan intisari dari data mengenai kepuasan anak panti dalam proses pembinaan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan anak panti dalam proses pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang. Data yang menunjang fokus penelitian akan disesuaikan kembali dengan data-data yang didapat sebelumnya dan juga melalui diskusi dengan teman sejawat.

## 1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan penelitian mengenai "Kepuasan Anak Panti Dalam Proses Pembinaan di Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang" ini adalah sebagai berikut:

BAB I berisi Pendahuluan yang mengulas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB III tentang Deskripsi Wilayah Penelitian yang meliputi: *Pertama* gambaran umum Panti Rehabilitasi Anak Nusantara, mulai dari letak dan batas wilayah, keadaan dan pendidikan anak Panti Rehabilitasi Anak Nusantara, sejarah berdirinya Panti Rehabilitasi Anak Nusantara, tugas pokok dan fungsi, kedudukan, dana dan sumber dana, struktur organisasi, pembagian kerja dari struktur organisasi, pola pelaksanaan dan rehabilitasi Panti Rehabilitasi Anak Nusantara. *Kedua* gambaran umum informan penelitian yang meliputi informan utama dan informan pendukung.

BAB III tentang pembahasan dan Analisis Data yang menjelaskan tentang temuan-temuan di lapangan serta analisis sosiologis terhadap permasalahan penelitian yang mencakup kepuasan anak panti dalam proses pembinaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anak panti dalam proses pembinaan.

BAB IV merupakan Penutup yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan.

# DAFTAR PUSTAKA

**Literatur Buku:**


Abdullah, Mulat Wigati. 2006. *Sosiologi.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Ahmadi, Abu. 2004. *Sosiologi Pendidikan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi. 1989. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis.* Jakarta: Bima Aksara.

Brata, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: PT. Gramedia.

Bungin, Burhan. 2003. *Metodelogi Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Darajat, Zakiah. 2003. *Ilmu-ilmu Jiwa Agama.* Jakarta: PT Bulan Bintang.

Goode. J. William. 2007. *Sosiologi Keluarga.* Jakarta: Bumi Aksara.

Goodman, J. Douglas dan George Ritzer. 2009. *Teori Sosiologi dari Sosiologi Klasik sampai Perkembangan Mutakhir Teori Sosial Postmodern.* Yogyakarta: Kreasi Wacana.

Irawan, Handy. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT Gramedia.

Kartono, Kartini. 2008. *Patologi Sosial 2 Kenakalan Remaja.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.

Lexy, J. Moleong. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosda Karya.

Manddux, B Robert. 2001. *Team Building : Terampil Membangun Tim Handal.* Jakarta: Erlangga.

Mangunhardjana. 1997. *Pembinaan: Arti dan Metodenya.* Yogyakarta: Kanisius.

Mappiare, Andi. 1982. *Psikologi Remaja.* Surabaya: Usaha Nasional.

Monks, dkk. 2006. *Psikologi Perkembangan.* Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.

Profil Panti Rehabilitasi Anak Nusantara Kota Palembang.

Rivai, Veithzal. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Sanafiah, Faisal. 1995. *Metode Penelitian Sosial.* Surabaya: Usaha Nasional.

Sarwono, Mirawan Sarlito. 2002. *Psikologi Remaja.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: PT Refika Aditama.

Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey.* Jakarta: LP3ES.

Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Stoner, A.F James. 2009. *Manajemen Jilid 1 Edisi II.* Jakarta: Erlangga.

Sudarsono. 2004. *Etika Islam Tentang Kenakalan Remaja.* Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitattif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Thoha, Mifta. 1997. *Pembinaan Organisasi.* Jakarta: Kanisius.

Thoha, Mifta. 2009. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Tripjono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, Husnaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2009. *Metodelogi Penelitian Sosial.* Jakarta: Bumi Aksara.

Walgoti, Bimo. 2002. *Psikologi Sosial.* Yogyakarta: Yayasan Pendidikan Paramita.

Widjaja. A.W. 1995. *Masalah Kenakalan Remaja dan Penyalahgunaan Narkotika.* Bandung: Armico.

**Literatur Skripsi:**

Agustiningsih, Ririen. 2005. *Pembinaan Moral Anak di Panti Pamardi Putra Mandiri Sendangguwo Kecamatan Tembalang Kota Semarang.* Universitas Negeri Semarang.

Alawiah. 2008. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan KTP di Kecamatan Prabumulih Utara. Skripsi (tidak dipublikasikan).* Inderalaya: Universitas Sriwijaya.

Elita, Fuji. 2006. *Pembinaan Remaja Putus Sekolah di Panti Sosial Bina Remaja Inderalaya. Skripsi (tidak dipublikasikan).* Inderalaya: Universitas Sriwijaya.

Fatoni, Sinta Margareta. 2005. *Peranan Panti Rehabilitasi dalam Menanggulangi Kenakalan Remaja. Skripsi (tidak dipublikasikan).* Inderalaya: Universitas Sriwijaya.

Hajiry, Farid. 2003. *Pelaksanaan Urusan Haji Oleh Kantor Departemen Agama Kota Palembang.* Inderalaya: Universitas Sriwijaya.

Hasibuan, N.P Tioria. 2009. *Implementasi Pelatihan Keterampilan Anak Binaan oleh Panti Sosial Bina Remaja (PSBR) Nusa Putra Tanjung Morawa.* Universitas Sumatera Utara.

Malindawati. 2008. *Pembinaan Pengamen Setelah Mengalami Penertiban. Skripsi (tidak dipublikasikan).* Inderalaya: Universitas Sriwijaya.

Melasari, Endah. 2007. *Pola Pembinaan Budi Pekerti di Panti Asuhan Pamardi Putra Kecamatan Demak Kabupaten Demak.* Semarang: Universitas Negeri Semarang.

**Literatur Internet:**

Depsos. 2008. *Panti Sosial.* (Online), http://pusdiknakes.or.id/persnews/?show, diakses 25 Februari 2011.

Dhony. 2010. *Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory).* (Online), http://dhonykampoesbiroe.blogspot.com/p/galery-fhoto.html, diakses 08 Februari 2011.

Muttaqim, Husnul. 2010. *Teori Pertukaran Teori Sosiologi Modern.* (Online), www.sosiologiprofetik.wordpress.com, diakses 08 Februari 2011.