

**MANAJEMEN PELAYANAN ANAK JALANAN PADA
PROGRAM REHABILITASI DI DINAS SOSIAL
KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana (S1) Ilmu
Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh:

**DEVI ARZETI BRAMESTI
NPM 1941030266**

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 2023 M/ 1444 H**

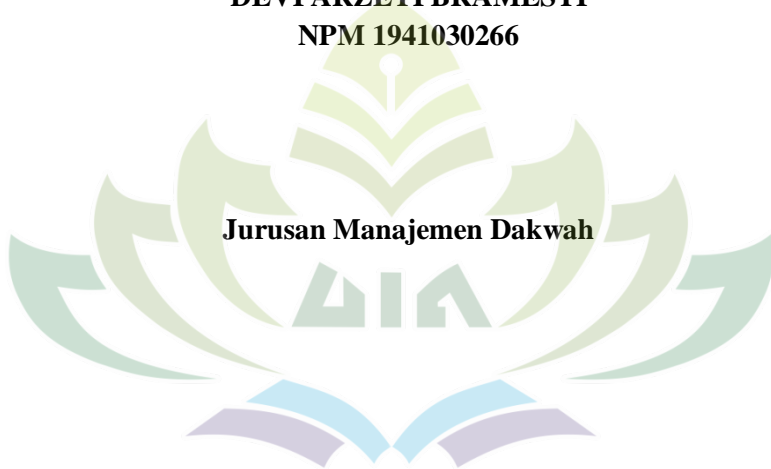
**MANAJEMEN PELAYANAN ANAK JALANAN PADA
PROGRAM REHABILITASI DI DINAS SOSIAL
KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana (S1) Ilmu
Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Oleh:

**DEVI ARZETI BRAMESTI
NPM 1941030266**



**Pembimbing I : Badaruddin, S.Ag., M.Ag
Pembimbing II : M.husaini, S.T.,M.T**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 2023 M/ 1444 H**

ABSTRAK

Hal yang sangat penting dalam permasalahan anak jalanan ini Dinas Sosial perlu ekstra bekerja dalam melakukan pembinaan serta dari sisi sosial masyarakat pun tidak sedikit lembaga yang ikut membantu dalam permasalahan ini untuk diatasi. Namun ada pula hambatan yang dihadapi Dinas Sosial Kota Bandar Lampung diantaranya Dinas Sosial Kota Bandar Lampung tidak mempunyai panti terpadu, selama ini Dinas Sosial menjalin kerja sama dengan beberapa Yayasan dalam memberikan pelayanan dan pembinaan kepada anak jalanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pembinaan yang dilakukan oleh Dinas Sosial dalam upaya mengurangi anak jalanan yang ada di Kota Bandar Lampung. Tipe penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan dan pembinaan anak jalanan yang dilakukan Dinas Sosial Kota Bandar Lampung berupa pencegahan, penanggulangan, pergaulan bebas dan rehabilitasi masih menghadapi berbagai permasalahan seperti: keterbatasan SDM, dana, sarana dan prasarana, serta kualitas pelayanan yang masih bervariasi.

Hal ini mengakibatkan usaha yang dilakukan oleh Dinas Sosial belum menunjukkan hasil yang diharapkan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung. Faktor penghambat Dinas Sosial Kota Bandar Lampung dalam pembinaan anak jalanan yaitu tidak adanya panti asuhan yang dimiliki pemerintah kota Bandar Lampung sehingga biaya yang dikeluarkan oleh Dinas Sosial cukup besar. Dinas sosial masih bekerja sama dengan panti asuhan yang dikelola oleh pihak swasta, akibatnya banyak anak jalanan yang masih beraktivitas sebagai pengamen dan pengemis di tempat-tempat umum maupun di lampu-lampu merah.

Kata Kunci: *Pelayanan dan pembinaan, Dinas Sosial, Anak Jalanan*

ABSTRACT

The most important thing regarding the problem of street children is that the Social Service needs to work extra hard in providing guidance and from the social side of the community, there are quite a few institutions that are helping to overcome this problem. However, there are also obstacles faced by the Bandar Lampung City Social Service, including the Bandar Lampung City Social Service not having an integrated home. So far, the Social Service has collaborated with several foundations in providing services and guidance to street children.

The aim of this research is to determine the guidance carried out by the Social Service in an effort to reduce street children in Bandar Lampung City. This type of research uses descriptive research with a qualitative approach. Based on the research results, it shows that the implementation of services and development for street children carried out by the Bandar Lampung City Social Service in the form of prevention, management, promiscuity and rehabilitation still faces various problems such as: limited human resources, funds, facilities and infrastructure, as well as the quality of service which still varies.

This has resulted in the efforts carried out by the Social Service not showing the results expected by the Bandar Lampung City Government. The inhibiting factor for the Bandar Lampung City Social Service in developing street children is that there is no orphanage owned by the Bandar Lampung city government, so the costs incurred by the Social Service are quite large. The social service still collaborates with orphanages managed by the private sector, as a result, many street children are still active as buskers and beggars in public places and at red lights.

Keywords: Services and guidance, Social Services, Street Children

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :Devi Arzeti Bramesti
NPM :1941030266
Jurusan :Manajemen Dakwah
Fakultas :Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Anak Jalanan Pada Program Rehabilitas di Dinas Sosial Kota Bandar Lampung” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpanan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusunan. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Agustus 2023
Hormat Saya



Devi Arzeti Bramesti
NPM 1941030266



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎ (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul : MANAJEMEN PELAYANAN ANAK
JALANAN PADA PROGRAM REHABILITASI
DI DINAS SOSIAL KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Nama : DEVI ARZETI BRAMESTI

NPM : 1941030266

Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Telah dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam Sidang
Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Raden Intan Lampung.

Pembimbing I

Badaruddin S.Ag M.Ag
NIP. 197508132000031001

Pembimbing II

M. Husalni S.T M.T
NIP. 1978121820009121001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti.M.Sos.I
NIP. 197010251999032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 ☎(0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul “MANAJEMEN PELAYANAN ANAK JALANAN PADA PROGRAM REHABILITAS DI DINAS SOSIAL KOTA BANDAR LAMPUNG”, disusun oleh DEVI ARZETI BRAMESTI, NPM : 1941030266, Jurusan: **Manajemen Dakwah** , Telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung Pada Hari/Tanggal : Kamis, 13 Juli 2023.

TIM PENGUJI

Ketua : Dr.Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos.I (.....)

Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I (.....)

Penguji I : Dr.Mubasit. S.Ag.M.Ag (.....)

Penguji II : Badaruddin.S.Ag.M.Ag (.....)

Penguji Pendamping : M. Husaini, S.T.M.T (.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. M. Nur Fauziah, M.Ag

1011995031001

MOTTO

وَأَتَّبِعْ فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

"Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan."
(QS. Al-Qasas 28: Ayat 77)



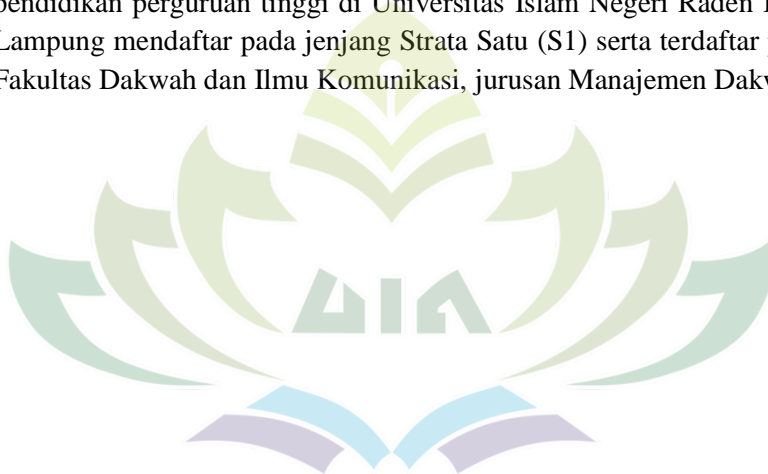
PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan nikmat rahmat serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Manajemen Pelayanan Anak Jalanan Pada Program Rehabilitas di Dinas Sosial Kota Bandar Lampung" Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbinganpengetahuanserta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini Dengan hati tulus penulis mengucapkan terimakasih kepada

1. Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta karunia pertolongan-Nya selama penulis menyusun skripsi.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi contoh sekaligus panutan bagi penulis untuk teladan dijalan Allah SWT.
3. Kedua Orang tua Saya (Teguh Iza Mudin & AlmhNi Made Arini) Orang yang Hebat yang selalu menjadi Penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidal henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasiTerimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terimakasih untul semuanya berkat do'a dan dukungan mama dan papa saya bisa berada dititik ini Semoga Sehat selalu dan Hiduplah lebih lama lagi Papa & Mama yang Tenang di Surga Allah dan Makasih selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup sayaloveyou more more more
4. Kakak dan Kembaran adik tercinta Arti Isa Ranjanidan Daya Arsi Bramasta dan M.Rizhy Aska Sulaiman yang memberikan motivasi dan dukungan kepada sayasemoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWTdan menjadi berdaya dan bermanfaat bagi orang lain
5. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkinini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Devi Arzeti Bramesti, lahir Di Surabaya Kabupaten Surabaya pada 12 maret 2001 anak ke tiga dari 3 bersaudara dari pasangan Teguh Iza Mudin dan Almh.Ni Made Ariani . Penulis mengawali pendidikan di SDN I Simpang Sender Kecamatan BPR Ranau Tengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Lulus pada tahun 2013. Setelah itu melanjutkan ke sekolah menengah pertama di SMPN I BPR RT Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan pada tahun 2016. Selanjutnya penulis melanjutkan kejenjang Sekolah Menengah Atas di SMAN I Ranau Tengah dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung mendaftar pada jenjang Strata Satu (S1) serta terdaftar pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, jurusan Manajemen Dakwah



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah rabbil'alamiin. Segala puji dan Syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan nikmat-Nya, solawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafa'atnya di Yaumul Akhir, sehingga saya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Perencanaan Dakwah Majelis Taklim Baiturrohman Dalam Meningkatkan Ukhuwah Islamiyah Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

Skripsi ini disusun dan dibuat berdasarkan materi-materi yang ada. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga proposal ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak yang selalu mendukung dan selalu mensupport penulis, sehingga dengan penuh rasa penghormatan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku dekan fakultas Dakwah dan Ilmi Komunikasi
2. Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos I selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu komunikasi
3. Badaruddin S.Ag M.Ag selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah fakultas Dakwah dan Sekaligus dosen Pembimbing I
4. M.Husaini ,S.T.M.T selaku pembimbing II yang selalu sabar, peduli, dan selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung
6. Orang tua, Kakak, dan adik sekandungku yang mana telah menjadi motivasi penulis sampai saat ini
7. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat luar biasa dan juga dorongan kepada penulis
8. Serta teman-teman kelas Manajemen Dakwah kelas E dan juga seluruh angkatan Manajemen Dakwah 2019 yang tidak dapat

penulis sebutkan namanya satu-persatu. Kepada pembaca apa bila ada kekurangan atau kekeliruan dalam penulisan ini, penulis mohon maaf, karena penulis sendiri dalam tahap belajar. Dengan demikian tak lupa penulis ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini memberikan informasi bagi mahasiswa UIN Raden Intan Lampung dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, Agustus 2023
Penulis

Devi Arzeti Bramesti
NPM:1941030266



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	xii
A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	4
C. Latar Belakang Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
F. Metode Penelitian	7
G. Jenis Penelitian	7
H. Sumber data	8
I. Metode Analisis Data.....	10
J. Metode Pengolahan Data	11
K. Analisis Data.....	11
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Manajemen	13
B. Pelayanan.....	19
C. Kualitas Pelayanan.....	20
D. Tujuan dan Fungsi Pelayanan	21
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	29
A. Dinas Sosial Kota Bandar Lampung.....	29
B. Gambaran Umum Anak Jalanan	31

C. Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Bandar Lampung	32
D. Data Kepegawaian.....	36
BAB IV ANALISA TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN ANAK JALANAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG	41
A. Kebijakan Tentang Pelayanan Anak Jalanan.....	41
B. Analisa Tentang Pelaksanaan Pembinaan Anak Jalanan	48
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk memahami judul skripsi ini, dan untuk menghindari kesalahpahaman, maka penulis merasa perlu untuk menjelaskan beberapa kata yang menjadi judul skripsi ini. Adapun judul skripsi yang dimaksudkan adalah **“Manajemen Pelayanan anak Jalanan pada Program Rehabilitas di Dinas Sosial Kota Bandar Lampung”** Adapun uraian pengertian beberapa istilah yang terdapat dalam judul proposal ini yaitu, sebagai berikut:

Secara etimologi Manajemen bersal dari *kata to manage* yang berarti mengatur. Dalam Encylopedia of the sciences di katakan bahwa manajemen adalah suatu proses dengan proses mana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi.¹ Selanjutnya haiman mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan.

Akhirnya Geoge R. Terry mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang diterapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain. Sedangkan yang dimaksud dengan manajemen dalam judul ini adalah mengatur, mengelola lebih jauh bagaimana Pemerintah Kabupaten tanggamus dalam melakukan pelayanan terhadap anak jalanan dengan

¹ Encylopedia of the sciences

merujuk program Rehabilitas.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela,2008:5).

Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler, 1994:464).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Dari beberapa definisi yang telah di kemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

masyarakat.

Rehabilitasi, menurut pasal 1 angka 23 KUHAP adalah:

“hak seseorang untuk mendapat pemulihan haknya dalam kemampuan, kedudukan, dan harkat serta martabatnya yang diberikan pada tingkat penyidikan, penuntutan atau pengadilan karena ditangkap, ditahan, dituntut ataupun diadili tanpa alasan yang berdasarkan undang-undang atau karena kekeliruan mengenai orangnya atau hukum yang diterapkan menurut cara yang diatur dalam undang-undang ini.”

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa rehabilitasi merupakan salah satu upaya pemulihan dan pengembalian kondisi bagi penyalahguna maupun korban penyalahguna narkoba agar dapat kembali melaksanakan fungsionalitas sosialnya yaitu dapat melaksanakan kegiatan dalam masyarakat secara normal dan wajar.

Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut di atas diperlukan program rehabilitasi yang meliputi rehabilitasi medik, psikiatrik, psikososial, dan psikoreligius sesuai dengan definisi sehat dari WHO (1984), dan *American association/APA* (1992).²

² Dadang Hawari, *Penyalahgunaan & Ketergantungan NAZA (Narkotika, Alcohol, & Zat Adiktif)*, Gaya Baru 2006 Jakarta FKUI, hlm. 134

B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan-alasan penulis tertarik dalam memilih dan menentukan judul tersebut adalah :

1. Alasan Objektif

- a. Semakin berkembang Zaman Pelayanan sudah menjadi alat vital di semua elemen lembaga atau organisasi. Semakin baiknya pelayanan yang di buka oleh lembaga atau organisasi semakin baiknya juga kinerja dan penilaian masyarakat terhadap lembaga atau organisasi tersebut. Demi mendapatkan kenyamanan dan juga fasilitas umum atau publik setiap lembaga berlomba lomba memperbaiki fasilitas terutama di pelayannya baik melalui program ataupun aturan aturan.

2. Alasan subjektif

- a. Berdasarkan aspek yang diteliti mengenai permasalahan tersebut, serta dengan tersedianya literatur yang menunjang, maka sangat memungkinkan untuk dilakukan penelitian.
- b. Pokok bahasan skripsi ini relevan dengan disiplin ilmu yang penyusunan pelajari fakultas dakwah dan ilmu komunikasi jurusan manajemen dakwah.
- c. Sepengetahuan penulis, belum ada yang membahas pokok permasalahan ini, sehingga penulis tertarik untuk mengangkatnya sebagai judul skripsi.

C. Latar Belakang Masalah

Permasalahan anak jalanan telah menjadi salah satu fokus utama pemerintah untuk menyelesaikannya. Hal ini ditandai dengan berbagai program dan upaya yang telah

dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah. Fenomena anak jalanan identik dengan kota-kota besar yang ada diseluruh Indonesia. Kemiskinan menjadi salah satu faktor penyebab munculnya anak jalanan di Indonesia. Berdasarkan jurnal DPR RI yang ditulis oleh Herlina Asri (2014) mengatakan bahwa krisis ekonomi yang melanda Indonesia pada tahun 1998 telah memicu terjadinya permasalahan sosial khususnya peningkatan anak jalanan di beberapa kota besar di Indonesia.

Kemiskinan merupakan suatu kondisi tidak mempunya suatu individu atau keluarga dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Kemiskinan yang dialami oleh seseorang atau keluarga menjadi masalah kompleks yang harus dihadapi mereka. Pada tingkatan keluarga, kemiskinan akan berpotensi menurunkan paradigma kemiskinan terhadap anak- anaknya. Anak- anak akan berpikir bahwa di masa depan mereka hanya akan melanjutkan takdir orang tua. Pendidikan yang seharusnya menjadi jembatan bagi anak- anak dalam menggapai cita-cita harus sirna karena orang tua yang tidak memiliki biaya.

Anak jalanan dan gelandangan pengemis pada mulanya berasal dari keluarga yang miskin secara materi yang dalam memenuhi kebutuhan hidupnya itulah membuat mereka memilih menjadi anak jalanan dengan harapan dapat menghasilkan uang tanpa harus memiliki kompetensi sebagaimana profesi lainnya.

Pemerintah dalam hal ini bertanggung jawab baik terhadap ketentraman dan ketertiban umum maupun terhadap jaminan hidup yang layak bagi anak gelandangan. Penanganan masalah anak jalanan ini telah diatur pada pasal 34 Ayat 1 UUD 1945 dimana disebutkan bahwa fakir miskin dan anakanak terlantar dipelihara oleh negara.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penulis akan merumuskan beberapa masalah supaya nantinya terdapat solusi yang diinginkan, dengan rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen pelayanan anak jalanan pada program rehabilitas di Dinas Sosial Kota Bandar Lampung?
2. Pelayanan Apa saja yang diberikan Dinas Sosial Kota Bandar Lampung?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menegetahui manajemen pelayanan anak jalanan pada Dinas Sosial Kota Bandar Lampung.
- b. Kegunaan Penelitian Manfaat dan kegunaan penelitian ini diharapkan akan berguna antara lain adalah:

a. Kegunaan Teoritis

- a) untuk mengembangkan ilmu manajemen dalam cakupan yang luas.
- b) Untuk mengetahui Manajemen Pelayanan Yang diberikan Dinas Sosial Kota Bandar Lampung kepada anak jalanan dalam program rehabilitas, untuk menambah khazanah keilmuan.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian dapat bermanfaat bagi masyarakat Lampung,terkhususnya masyarakat

Kota Bandar Lampung, agar lebih tau cara menangani permasalahan anak jalanan melalui program rehabilitas yang di lakukan Dinas Sosial Kota Bandar Lampung , dan juga dapat menjadi karya ilmiah yang dapat menambha khazanah keilmuan.

F. Metode Penelitian

“Metode penelitian” berasal dari kata “metode” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan “logos” yang artinya ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan “penelitian” adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya.³

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah ilmu pengetahuan yang membahas tentang cara-cara yang digunakan dalam mengadakan penelitian. Jadi metode penelitian merupakan suatu acuan, jalan atau cara yang dilakukan untuk melakukan suatu penelitian

G. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode deskriptif, gambaran hasil penelitian yang mendalam dan lengkap sehingga informasi yang disampaikan tampak hidup sebagaimana adanya dan pelaku-pelaku mendapat tempat untuk memainkan

³ Cholid Norobuko Dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 1.

perannya. Bersifat grounded atau betul sesuai kenyataan yang ada dan sebenarnya.⁴

Didasarkan pada data yang diperoleh dari tempat dimana penelitian ini diadakan, yaitu Dinas Sosial Kota Bandar Lampung. Dan mengguankan penelitian literer atau kepastakaan (*library research*) disebut penelitian literer atau kepastakaan karena sumber data dalam penelitian ini merupakan sumber data literer dan kepastakaan.

H. Sumber data

Sesuai dengan judul penelitian yang dilakukan ini, yaitu, Manajemen Pelayanan Anak Jalanan pada Program Rehabilitas di Dinas Sosial Kota Bandar Lampung, maka lokasi penelitian diadakan di Kota Bandar Lampung. Alasan diadakannya penelitian ini nadalah untuk mengetahui manajemen pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kota Bandar Lampung dan juga lokasi yang berada tidak jauh dari pusat kota memudahkan memperoleh data-data dan melakukan penelitian ini.

a) Data Primer

Data Primer adalah data dasar yang diperoleh peneliti dari orang pertama, dari sumber asalnya yang belum diolah dan diuraikan orang lain.⁵Data primer ini merupakan data yang pokok untuk diolah dan diteliti dalam pengumpulan data-data dalam skripsi ini.⁶

⁴ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), h. 21.

⁵ Hilman Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*.

(Bandung: Alfabeta,1995), h. 65.

⁶ Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, (Yogyakarta: Fakultas Teknologi UGM, 1996), h.27.

Teknik ini meliputi simple random sampling, proportionate stratified random sampling dan area (*cluster*) sampling (sampling menurut daerah).⁷ Sumber data primernya diperoleh dari Dinas Sosial Kabupaten Tanggamus sebagai tempat penelitian. Dimana melalui kegiatan observasi dan interview serta quisioner yang disebar, didapat banyak informasi yang sangat mendukung penelitian ini.

b) Data Skunder

Data sekunder merupakan data yang dijadikan sebagai bahan pendukung dari penulisan dan hasil penelitian, atau dalam arti lain yaitu sebagai sumber informasi yang tidak secara langsung mempunyai wewenang dan informasi padanya.

Teknik pengumpulan data berupa riset yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara-cara membaca buku, majalah, koran, atau makalah-makalah dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan judul skripsi yang di maksud. Sumber data sekunder yang dipakai adalah beberapa sumber yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, antara lain: Al-Qur'an, Hadits, kitab-kitab fiqih, Kajian-kajian mengenai Hukum perikatan dalam Islam, perundang-undangan yang berlaku dan literatur-literatur yang mendukung.

⁷ Efta Manang Sangadji dan Sopiah, *Metedologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2010) h. 186.

I. Metode Analisis Data

Dalam menentukan keberhasilan suatu analisis data sangat diperlukan adanya kesempurnaan dan kelengkapan data yang telah dikumpulkan oleh seorang peneliti. Oleh karenanya kemampuan seorang peneliti dalam mendapatkan data yang relevan dengan permasalahan yang akan ditelitinya juga lebih dominan untuk dikuasai dan dianalisis.⁸

Metode pengumpulan data yang dapat digunakan untuk membahas masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu berupa:

a) Observasi

Observasi dilakukan dengan pengamatan sistematis mengenai fenomena sosial, kemudian dilakukan pencatatan.⁹ Observasi dilakukan dengan mengamati dan menggali informasi mengenai sistem pemberian komisi penjualan.

b) Interview

Interview atau wawancara adalah pendekatan yang dapat juga dipahami sebagai pendekatan untuk mendapatkan sebuah informasi dari seseorang yang di ajak berkomunikasi. Sedangkan pedoman yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang memuat garis besar yang akan ditanyakan. Jenis wawancara ini cocok sebagai penelitian kasus.¹⁰

⁸ Saifullah, *Buku Ajar: Metodologi Penelitian Hukum*, (Malang: STAIN Malang, 2003), hal 7

⁹ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Melton Putra, 2011), h. 63.

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 202.

c) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dan pencatatan terhadap buku, *berkas* atau dokumen yang ada hubungannya dengan masalah yang akan di bahas. Tujuan dokumentasi itu sendiri adalah untuk memperoleh dokumen yang diperlukan berupa keterangan dan hal-hal yang membuktikan adanya suatu kediatang yang di dokumentasikan.

J. Metode Pengolahan Data

a) Pemeriksaan data (editing)

Pemeriksaan data atau (*editing*) adalah proses pemeriksaan untuk mengetahui apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan dalam mengisi data yang mungkin kurang lengkap, kurang jelas atau sudah benar dan sesuai/relevan dengan masalah yang ada.

b) Sistematis Data

Sistematisasi data adalah melaporkan secara sistematis data yang sudah diedit dan diberi tanda menurut klasifikasi data dan urutan masalah.¹¹

K. Analisis Data

Analisa data dilakukan dengan metode penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹² Metode penelitian

¹¹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), h. 127.

¹² Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009)

kualitatif dalam pembahasan skripsi ini adalah dengan mengemukakan analisis dalam bentuk uraian kata-kata tertulis, dan tidak berbentuk angka-angka.

Dengan metode analisis inilah peneliti berusaha untuk menggambarkan sekaligus menganalisa secara deskriptif dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu mendeskripsikan tentang sistem manajemen strategik di pondok pesantren ushuludin Metode analisis data dalam penelitian ini berdasarkan metode analisis dengan menggunakan cara berfikir deduktif.

Metode deduktif Deduksi berasal dari bahasa inggris *deduction* yang berarti penarikan kesimpulan dari keadaan-keadaan umum, menemukan yang khusus dari yang umum. Deduksi adalah cara berpikir dimana dari pernyataan yang bersifat umum ditarik kesimpulan yang bersifat khusus. Penarikan kesimpulan secara deduktif biasanya mempergunakan pola pikir silogisme yang secara sederhana digambarkan sebagai penyusun dua buah pernyataan dan sebuah kesimpulan.¹³

Jadi metode deduktif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara analisis kesimpulan umum yang diuraikan menjadi contoh kongkrit atau fakta-fakta untuk menjelaskan kesimpulan umum menjadi khusus.

¹³ Jujun S. Suriasumantri, *Filsafat Ilmu*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996), h. 48-49.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Manajemen

Pengertian Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁴ Manajemen adalah suatu ilmu juga seni untuk membuat orang lain mau dan bersedia bekerja untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan bersama oleh sebab itu manajemen memerlukan konsep dasar pengetahuan.

Kemampuan untuk menganalisis situasi, kondisi, sumber daya manusia yang ada dan memikirkan cara yang tepat untuk melaksanakan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan.¹⁵ Pada hakekatnya kegiatan manusia pada umumnya adalah mengatur (*managing*) untuk mengatur disini memerlukan sebuah seni, bagaimana orang lain memerlukan pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama.

Secara etimologis diantaranya istilah manajemen berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti “tangan” dan dalam bahasa italia *maneggire* berarti “Mengendalikan”, dalam bahasa inggris istilah manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti “ Mengatur”.¹⁶ Sedangkan secara terminologis para pakar mendefinisikan manajemen secara beragam, berikut diantaranya:

¹⁴ malayu S.P Hasibuan, Op.cit, hal. 2

¹⁵ Winda sari, “Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Mengelola Perpustakaan” Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan”, Volume 1 Nomor 1, edisi September 2012, hal. 41

¹⁶ Usman Efendi, Asas Manajemen, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hal. 1

1. Menurut G.R Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dilakukan untuk menentukan serta untuk mencapai sasaran-sasaran. yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.¹⁷
2. Prajudi Atmosudirdjo merumuskan bahwa manajemen adalah menyelenggarakan sesuatu dengan menggerakkan orang-orang, uang, mesin-mesin, dan alat-alat sesuai dengan kebutuhan.¹⁸

Menurut George R. Terry (1990) dalam “Principle of Management” Proses Manajemen terbagi menjadi 4 yaitu :

- a. (Planing) Perencanaan
- b. (Organizing) Pengorganisasian
- c. (Controlling) Pengawasan
- d. (Actuating) Pelaksanaan

Jadi dapat disimpulkan manajemen adalah suatu ilmu yang mempelajari suatu pengorganisasian, pengawasan, dan control supaya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya tepat sasaran.

b. Unsur- unsur Manajemen

Menurut Hasibuan (2013:2) manajemen terdiri dari 6 unsur yaitu man, money, method, materials, machines, dan market. berikut uarainnya:

¹⁷ H. Malayu S.P.Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Bumi Aksara,2007), 1.

¹⁸ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Manajemen*, (Semarang :Effhar Offset, 1980), 16.

a. *Man* (Manusia)

Dalam Manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan tertentu. Tanpa adanya manusia tidak akan adanya proses kerja, sebab manusia pada dasarnya adalah makhluk pekerja.

b. *Money* (Uang)

Uang adalah salah satu unsur yang tidak dapat dihindarkan. Uang adalah alat tukar dan pengukur nilai besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dengan jumlah uang yang beredar di perusahaan. Oleh karena itu uang adalah salah satu alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatunya harus diperhitungkan secara rasional.

c. *Materials* (Bahan-bahan)

Materi terdiri dari bahan setengah jadi (*Raw materials*) dan bahan jadi, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga dapat menggunakan bahan sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, gtanpa materi tidak akan ada capaian yang di kehendaki.

d. *Method* (Metode)

Cara untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya sangat menentukan hasil-hasil kerja seseorang. Jadi tercapai atau tidaknya tujuan itu sangat tergantung kepada cara melaksanakannya. Metode-metode itu diperlukan dalam setiap kegiatan manajemen dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan mempermudah jalannya pekerjaan.

e. *Mechines* (Mesin)

Dalam perusahaan merupakan kegiatan pemerintahan, peranan mesin-mesin sebagai alat pembantu kerja sangat menentukan. Kegunaan dari pada mesin-mesin yang membawa kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga memberikan juga keuntungan-keuntungan yang banyak terhadap tenaga kerja. Perlu diingat penggunaan mesin sangat tergantung kepada manusia, bukan manusia yang diperbudak manusia. Mesin diperbuat untuk mempermudah tercapainya tujuan hidup manusia.

f. *Market* (Pasar)

Pasar sangat penting untuk memasarkan barang-barang hasil produksi, oleh karena itu sangat penting sekali pasar dikuasai, demi kelangsungan proses kegiatan suatu badan usaha atau industri. Proses produksi suatu barang akan terhenti apabila barang-barang hasil produksi itu tidak dapat dipasarkan atau dijual dipasaran. Oleh karena itu penguasaan pasar untuk menyebarluaskan hasil-hasil produksi agar sampai kepada konsumen, merupakan hal yang menentukan dalam kegiatan manajemen.¹⁹

c. Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi berasal dari bahasa Inggris *function* berarti sesuatu kegiatan yang secara jelas bisa dipisahkan dari kegiatan lainnya.²⁰ Fungsi-fungsi manajemen banyak dikemukakan oleh para ahli, tetapi yang sangat terkenal

¹⁹ Manajemen Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Manajemen*, (Jakarta: Effar Offset, 1980), 38.

²⁰ Suad Hasan, *Manajemen Pokok Pengeertian dan Soal-Soal*, (Yogyakarta: Penerbit BPFE, 1989), 4

dan teori yang banyak di gunakan adalah George R. Terry menggunakan pola *planning, organizing, actuating, dan controlling*.

a. Planning (Perencanaan)

Salah satu fungsi manajemen adalah Planing (perencanaan) dalam sebuah organisasi perencanaan sangat penting untuk menyusu tujuan yang bakal dicapai organisasi oleh karenanya sebelum menyusun tujuan yang akan di capai harus adanya perencanaan terlebih dahulu. Menurut G. R.Terry “*planning is the selecting and relating of fact and the making and using of assumption regarding the believed necessary to achived desired result* (perencanaan adalah pemilihan dan] penghubungan fakta-fakta serta perbuatan dengan asumsi dapat digunakan untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatankegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan)”²¹ Dari uraian diatas sudah jelas bahwasanya perencanaan dalah fungsi manajemen yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi untuk mendapatkan hasil yang efektif dan tepat sasaran.

b. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian berasal dari kata dasar *Organum* (bahasa latin) yang berarti alat atau badan. Pada dasarnya ada tiga ciri khusus dari suatu organisasi, yaitu “adanya sekelompok manusia kerjasama yang harmonis dan kerja sama tersebut berdasarkan atas hak, kewajiban, serta tanggung jawab masing-masing orang untuk mencapai tujuan”.²²

²¹ Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju,1992), 10

²² Djati Julistriasa dan John Suprihanto, *Manajemen Umum SebuahPengantar*, (Yogyakarta: BPFE 1988), 4.

c. Actuating (Penggerakan)

Penggerakan hakekatnya menggerakkan orang-orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Ibnu Syamsi merumuskan “penggerakkan adalah aktivitas pokok dalam manajemen yang mendorong dan menjuruskan semua bawahan yang berkeinginan, bertujuan serta bergerak untuk mencapai tujuan-tujuan yang dimaksud yang telah ditentukan dan merasa kepentingan serta bersatu padu dengan rencana usaha organisasinya.”²³ Penggerakkan merupakan tugas dari manajer untuk menggerakkan seluruh sumberdaya organisasi sesuai dengan fungsinya, suatu keterampilan yang harus dimiliki manajer untuk dapat menggerakkan sumber daya organisasi secara tepat, dalam menggerakkan sumber daya manusia dalam organisasi dapat dilakukan melalui aktivitas pemotivasian (*motivating*), kepemimpinan (*leadership*), dan komunikasi (*communication*).²⁴

Fungsi penggerakan pada hakikatnya merupakan kegiatan utama dari seorang pemimpin (kepemimpinan). Ibnu Taimiyah dalam kitabnya “Aassiyasatusy-syari’ah” mengemukakan bahwa urusan pemimpin orang banyak adalah salah satu kewajiban dakwah yang paling besar, bahkan agama tidak bisa tegak tanpa adanya pemimpin, sebab manusia tidak sempurna kecuali dengan bermasyarakat, masing-masing saling membutuhkan satu sama lain, sedang

²³ Ibnu Syamsi, *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Penerbit Bina Aksara, 1998), 96.

²⁴ Wilson Bangun, *Intisari Manajemen*, (Bandung: Refika Aditama, 2008), 6.

masyarakat tidak bisa tidak harus ada pemimpin.²⁵ Fungsi penggerak pada dasarnya adalah untuk menggerakkan orang-orang untuk bekerja dan bergerak demi mencapai tujuan. tujuan tidak dapat terealisasikan jika tidak bergerak secara kolektif sesama anggota satu dengan anggota lainnya dalam sebuah organisasi.

d. Controlling (Pengawasan)

Controlling (pengawasan) yaitu mengawasi apakah gerakan organisasi sudah sesuai yang diharapkan, pengawasan juga mengawasi sumber daya dalam organisasi agar terpakai secara efektif dan efisien tanpa tanpa melenceng dari rencana sebelumnya.

B. Pelayanan

Pelayanan (Customer Service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau diajukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat.

²⁵ Ibnu Taimiyah, *Assiyasatusy-syari'ah, Pedoman Islam Dalam Bernegara*, Terjemahan Masraf Suhaemi, BA, (Bandung: CV Diponegoro, 1994), 43.

Suparlan (2005:47) Beliau menjelaskan bahawa pelayanan ialah sebuah proses dan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.²⁶

Kotler (2003:464) Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain.²⁷ Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa diklasifikasikan menjadi dua yaitu:

- a. High contact service ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen atau terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
- b. Low contact service ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen hanyalah terjadi di front desk (resepsionis) yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service (rendah hubungi layanan). Misalkan ialah lembaga keuangan.

C. Kualitas Pelayanan

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut udah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum. Menurut Wyckof yang dikutip Tjipno, yaitu sebagai berikut: “ Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat leunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.”²⁸

²⁶ Suparlan. 2000. *Asas Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat

²⁷ Kotler. 2007, *Manajemen pemasaran*, edisi 12, Indeks: jakarta

²⁸ Tjipton, Fandy, 2007, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia: Malang

Berdasarkan penjelasan diatas oleh tjipno maka dapat disimpulkanbahawa kualitas pelayanan yang diharapkan oelh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapakan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang dapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya.

(Lukman, 2000:7)). Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut. pendapat tersebut dipertegas oleh Boediono, bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih dan berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

D. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan

- a. Pengertian Anak Jalanan

Menurut Ferry Johanes anak jalan adalah anak yang menghabiskan sebagian waktunya di jalanan, baik

untuk bekerja maupun tidak yang terdiri dari anak-anak yang mempunyai hubungan dengan keluarga dan anak yang hidup mandiri sejak masa kecil karena kehilangan orang tua atau keluarga.²⁹

Menurut Soedijar, anak jalanan adalah anak usia tujuh sampai dengan tujuh belas yang bekerja di jalan raya dan tempat umum lainnya yang dapat mengganggu ketentraman dan keselamatan orang lain dan membahayakan bagi dirinya sendiri.³⁰

Tata Sudrajat mengemukakan, menurut Departemen Sosial dan United National Development Program (UNDP) telah membatasi anak jalanan sebagai berikut: anak jalanan sebagai anak-anak yang menghabiskan sebagian besar waktunya untuk mencari nafkah di jalanan dan tempat-tempat lainnya.³¹

Ada beberapa pengertian anak jalanan menurut beberapa ahli hukum, antara lain:

1. Sandyawan memberikan pengertian bahwa anak jalanan adalah anak-anak yang berusia maksimal 16 tahun, telah bekerja dan menghabiskan waktunya di jalanan.
2. Peter Davies memberikan pemahaman bahwa fenomena anak-anak jalanan sekarang ini merupakan suatu gejala global. Pertumbuhan urbanisasi dan membengkaknya daerah kumuh di kota-kota yang paling parah keadaannya adalah negara berkembang, telah memaksa sejumlah anak-anak yang semakin

²⁹ Ferry Johanes, “ Melonjak Jumlah Anak Jalanan”, *Pikiran Rakyat* (Bandung), 10 Januari 1999, h. 6.

³⁰ A. Soedijar Z.A, *Profil Anak Jalanan Di DKI*. (Jakarta: Media Informatika, 1989), h.33.

³¹ Tata Sudrajat, *Hasil Lokakarya Nasional Anaka Jalanan*, (Jakarta: YKAI, 1995), h.34.

besar untuk pergi kejalanan ikut mencari maka demi kelangsungan hidup keluarga dan bagi dirinya sendiri.³²

Pengertian diatas hanyalah gambaran tentang anak jalanan menurut para ahli hukum, dimana anak jalanan yang masih dibawah umur sudah mencari uang dijalanan. Tetapi pengertian anak jalanan simpang siur belum asa yang real untuk menjadu acuan.

Tentang anak jalanan ini juga digambarkan oleh Bagong Suyanto, anak jalanan, anak gelandangan, atau kadang disebut juga secara eufemistis sebagai anak mandiri, sesungguhnya mereka adalah anak-anak yang tersisih, marginal, dan terlienasi dari perlakuan kasih sayang karena kebanyakan dalam usia yang relatif dini sudah harus berhadapan dengan lingkungan kota yang keras, dan bahkan sangat tidak bersahabat.³³

b. Faktor Penyebab Anak Jalanan

Ada beberapa faktor penyebab anak turun kejalanan, tetapi yang sangat memicu adalah faktor kemiskinan, orang tua selalu mengeksploitasi anak untuk membantu ekonomi keluaraganya, dan ada juga yang turun kejalanan karena keinginannya sendiri.

Bagong Suyanto mengemukakan sesungguhnya ada banyak faktor yang menyebabkan anak-anak terjerumus dalam kehidupanj di jalanan, seperti: kesuliatan keuangan keluarga atau tekanan kemiskina, ketidak harmonisan rumah tangga orang tua, dan

³² Anis, " Faktor Apa Yang Menyebabkan Munculnya Anak Jalanan,"

³³ Bagong Suyanto, Masalah Sosial Anak, (Jakarta: Kencana, 2010), es, ke-1, h.185

masalah khusus menyangkut hubungan anak dengan orang tua.³⁴

Andriyani Mustika Nurwijaya mengemukakan ada beberapa faktor yang menyebabkan seorang anak jalanan, baik pada tingkat mikro maupun makro, yaitu:

1. Tingkat Mikro (*immediate causes*) yaitu faktor yang berhubungan dengan anak jalanan dan keluarganya, seperti lari dari keluarga, dipaksa bekerja, berpetualang, diajak teman, kemiskinan keluarga, ditolak/kekerasan/terpisah dari orang tua dan lain-lain.
2. Tingkat Meso (*underling causes*) yaitu faktor-faktor masyarakat yang mengajarkan anak jantuk bekerja, sehingga suatu saat menjadi keharusan dan kemudian meninggalkan sekolah, kebiasaan pergi ke kota untuk mencari pekerjaan pada suatu masyarakat karena keterbatasan kemampuan di daerahnya, penolakan anak jalanan oleh masyarakat yang menyebabkan mereka makin lama dijalan.
3. Tingkat Makro (*basic causes*) yaitu faktor yang berhubungan dengan struktur makro, seperti peluang kerja pada sektor informal yang tidak terlalu membutuhkan modal dan keahlian yang besar, urbanisasi, biaya pendidikan yang tinggi dan perilaku guru yang diskriminatif, belum adanya keamana persepsi instansi pemerintah terhadap anak jalanan.

Pejelasan diatas dari beberapa para ahli tentang penyebab anak turun kejalanan adalah faktor kemiskinan yang memaksa anak turun kejalanan untuk membantu ekonomi keluarga, kekerasan yang dilakukan orang tua

³⁴ Suyanto, Masalah Sosial Anak, ed, ke-1, h.196

terhadap anak, dan anak putus sekolah akibat orang tua tidak mampu membiayakan kebutuhana anak.

4. Rehabilitas

a. Pengertian Rehabilitas

Rehabilitas adalah pemulihan kepada kedudukan (keadaan, nama baik) yang dahulu, perbaikan anggota tubuh yang cacat dan sebagainya atas individu (misal pasien umah sakit, korban bencana) supaya menjadi manusia yang berguna dan memiliki tempat di masyarakat.³⁵

Menurut Departemen sosial RI, Rehabilitas adalah proses refungsional dan pematapan taraf kesejahteraan sosial untuk memungkinkan para penyandang masalah kesejahteraan sosial mampu melaksanakan kembali fungsi sosialnya dalam tata kehidupan dan penghidupan bermasyarakat dan bernegara.³⁶ Pada dasarnya rehabilitas merupakan upaya mengembalikan keberfungsian sosial seseorang dengan menawarkan optimisme serta harapan yang kuat.

Rehabilitas dapat dilakukan dalam lembaga panti maupun lembaga sosial lainnya. Sasaran rehabilitas adalah mereka yang mengalami hambatan dalam melaksanakan fungsi sosialnya.

Pelayanan rehabilitas di dalam pembangunan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan sosial,

³⁵ Departemen Pusat Bahasa pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke-3 (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 940.

³⁶ Balitbang Departemen Sosial RI, Pola pembangunan Kesejahteraan Sosial (Jakarta: Balitbang Departemen RI, 2003), h.3.

memiliki kedudukan yang sangat penting. Karena tujuan rehabilitas bertujuan memmuliakan kemampuan-kemampuan seseorang sehingga dapat melaksanakan fungsi sosial secara optimal dan manpu memberikan kontribusi yang besar dan cukup berarti dalam mewujudkan pembangunan sosial.

b. Tujuan Rehabilitas

Tujuan Rehabilitas itu sendiri yaitu untuk memulihkan kondisi psikologis dan kondisi sosial serta fungsi sosial seseorang sehingga dapat hidup tumbuh, dan berkembang secara wajar di masyarakat serta menjadi sumber daya manusia yang berguna, produktif, dan berkualitas, berakhlak mulia serta menghilangkan label (Stigma) masyarakat negatif terhadap seseorang yang menghambat tumbuh kembang untuk berpartisipasi dalam hidup dan kehidupan masyarakat.³⁷

c. Jenis-jenis Rehabilitas

Rehabilitas pada tataran praktik, mempertemukan berbagai disiplin ilmu dari medis, psikologis, sosial, bahkan pendidikan multidisipliner. tersebut menghasilkan proses rehabilitas yang saling terkait dan mendukung upaya pemnegbalian fungsi sosial, sehingga individu dapat menjalankan perannya sesuai dengan tuntutan lingkungannya. Pada perkembanagnnya rehabilitas terbagi menjadi empat jenis rehabilitas sebagai berikut:³⁸

³⁷ Direktur Jendral Pelayanan Rehabilitas Sosial, Pedoamam Oprasional Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial bagi anank Nakal di Panti Sosial (Jakarta: Departemen Sosial RI, 2004), H.8.

³⁸ Edisi Suharto, ed., Isu-isu Tematik Pembangunan Sosia: Konsepsi dan Trategi (Jakarta: Badan Pelatihan dan Pengembangan Sosial Departemen Sosial RI, 2004), h.186.

a. Rehabilitas Medis

Rehabilitas medis merupakan upaya menyembuhkan atau memulihkan kesehatan pasien melalui layanan-layanan kesehatan, baik itu dilakukan oleh seorang dokter dalam praktik pribadinya maupun di rumah sakit umum.

b. Rehabilitas Pendidikan

Rehabilitas pendidikan merupakan upaya pembangunan potensi intelektual klien penyandang cacat yang dilaksanakan pada setting sekolah SLB.

c. Rehabilitas Vokasional

Rehabilitas vokasional merupakan upaya memberikan bekal keterampilan kerja, sehingga dapat mandiri secara ekonomi di masyarakat.

d. Rehabilitas Sosial

Rehabilitas sosial merupakan upaya yang bertujuan untuk mengintegrasikan seseorang yang mengalami masalah sosial ke dalam kehidupan masyarakat dimana dia berada.

c. Sarana dan Prasarana Rehabilitas

Sarana dan Prasarana yang menunjang proses rehabilitas yaitu:

a. Program Rehabilitas

Program rehabilitas mencakup pelaksanaan prosedur reahabilitas yang terencana, terorganisir, dan sistematis. Umumnya program rehabilitas menjadi bagian dan sebuah kegiatan organisasional lembaga baik lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan.

b. Pelayanan

pelayanan dalam proses rehabilitas meliputi aktivitas-aktivitas khusus yang dapat diberikan manfaat dan sesuai dengan kebutuhan klien.

c. Sumber Daya Manusia

Proses rehabilitas mungkin berjalan tanpa adanya sumber daya manusia sebagai pelaksanaan proses tersebut. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam pelaksanaan rehabilitas

d. Fasilitas dan Prasarana Penunjang Rehabilitas

Fasilitas dan Prasarana yang dapat menunjang pelaksanaan rehabilitas, seperti Instansi rehabilitas medis (IRM), panti sosial, Pusat latihan kerja.

e. Peralatan Penunjang Rehabilitas

Peralatan yang dipergunakan merupakan bagian penting dari kelengkapan kegiatan rehabilitas untuk kelancaran proses rehabilitas, sifat dari peralatan dapat manual dan berteknologi tinggi

DAFTAR PUSTAKA

Encyclopedia of the sciences

Dadang Hawari, *Penyalahgunaan & Ketergantungan NAZA (Narkotika, Alcohol, & Zat Adiktif)*, Gaya Baru 2006 Jakarta FKUI, hlm. 134

Cholid Norobuko Dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), h. 1.

Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), h. 21.

Hilman Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum.*

(Bandung: Alfabeta, 1995), h. 65.

Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research*, (Yogyakarta: Fakultas Teknologi UGM, 1996), h.27.

Efta Manang Sangadji dan Sopiah, *Metedologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Andi, 2010) h. 186.

Saifullah, *Buku Ajar: Metodologi Penelitian Hukum*, (Malang: STAIN Malang, 2003), hal 7

P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Melton Putra, 2011), h. 63

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 202.

Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), h. 127.

Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009)

Jujun S. Suriasumantri, *Filsafat Ilmu*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996), h. 48-49.

malayu S.P Hasibuan, Op.cit, hal. 2

Winda sari, "Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Mengelola Perpustakaan" *Jurnal Ilmu Informasi Kepustakaan dan Kearsipan*, Volume 1 Nomor 1, edisi September 2012, hal. 41

Usman Efendi, *Asas Manajemen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hal. 1

H. Malayu S.P.Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Bumi Aksara,2007), 1.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Manajemen*, (Semarang :Effhar Offset, 1980), 16.

Manajemen Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Manajemen*,(Jakarta: Effar Offset,1980), 38.

Suad Hasan, *Manajemen Pokok PengeRtian dan Soal-Soal*, (Yogyakarta: Penerbit BPFE, 1989), .4

Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju,1992), 10

Djati Julistriasa dan John Suprihanto, *Manajemen Umum SebuahPengantar*, (Yogyakarta: BPFE 1988), 4.

Ibnu Syamsi, *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: PenerbitBina Aksara, 1998), 96.

Wilson Bangun, *Intisari Manajemen*, (Bandung:Refika Aditama,2008), 6.

Ibnu Taimiyah, *Assiyasatusy-syari"ah, Pedoman Islam Dalam Bernegara*, Terjemahan Masraf Suhaemi, BA,(Bandung: CV Diponegoro,1994), 43.

Suparlan. 2000. *Asas Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat

- Kotler. 2007, Manajemen pemasaran, edisi 12, Indeks: jakarta
- Tjipton, Fandy, 2007, Pemasaran Jasa, Bayumedia: Malang
- Ferry Johanes, “ Melonjak Jumlah Anak Jalanan”, Pikiran Rakyat (Bandung), 10 Januari 1999, h. 6.
- A. Soedijar Z.A, Profil Anak Jalanan Di DKI. (Jakarta: Media Informatika, 1989), h.33.
- Tata Sudrajat, *Hasil Lokakarya Nasional Anaka Jalanan*, (Jakarta: YKAI, 995), h.34.
- Anis, “ Faktor Apa Yang Menyebabkan Munculnya Anak Jalanan,”
- Bagong Suyanto, Masalah Sosial Anak, (Jakarta: Kencana, 2010), es, ke-1, h.185
- Suyanto, Masalah Sosial Anak, ed, ke-1,h.196
- Departemen Pusat Bahasa pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi ke-3 (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 940.
- Balitbang Departemen Sosial RI, Pola pembangunan Kesejahteraan Sosial (Jakarta: Balitbang Departemen RI, 2003), h.3.
- Direktur Jendral Pelayanan Rehabilitas Sosial, Pedoamam Oprasional Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial bagi anank Nakal di Panti Sosial (Jakarta: Departemen Sosial RI, 2004), H.8.
- Edisi Suharto, ed., Isu-isu Tematik Pembangunan Sosia: Konsepsi dan Trategi (Jakarta: Badan Pelatihan dan Pengembangan Sosial Departemen Sosial RI, 2004), h.186.