

## **PELAKSANAAN FUNGSI UPTD. PANTI SOSIAL PERLINDUNGAN ANAK DHARMA SAMARINDA DALAM UPAYA PELAYANAN PERLINDUNGAN ANAK**

**Ramlah<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

**RAMLAH**, 2016 “*Fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda dalam Upaya Perlindungan Anak*”. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Dibawah Bimbingan bimbingan Ibu Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si dan Ibu Dr. Santi Rande, M.Si.

*Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang pelaksanaan fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda dalam upaya perlindungan anak. Dimana dalam memberikan perlindungan anak, Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda memiliki dua fungsi yang meliputi Themporary Shelter pelayanan pertama yang bersifat responsive dan segera bagi anak, kemudian Protection Home yakni pelayanan lanjutan dengan memberikan Perlindungan, Pendampingan, Pemulihan, Rehabilitasi, Reunifikasi dan Reintegrasi bagi anak. Selain itu juga peneliti mendiskripsikan tentang beberapa faktor penghambat yang menyebabkan pelaksanaan fungsi panti tidak dapat berjalan dengan optimal.*

*Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yakni data primer dan sekunder. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan aksidental sampling. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data kualitatif Model Interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana yang terdiri dari tahap pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan..*

*Kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh penulis bahwa UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda merupakan tempat pelayanan dan perlindungan bagi anak yang bermasalah, memastikan hak dan kewajiban, serta tumbuh kembang anak. penghambat yang dialami panti itu seperti gedung karena sering banjir, bahwa faktor banjir masih menjadi masalah yang belum bisa teratasi panti seperti gedung dan tempat kantor. Kurangnya tenaga pengasuh dan pengajar dibidang keterampilan anak sehingga menjadi kendala untuk potensi anak, serta tata letak gedung.*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Susanti. Email :

***Kata Kunci : Perlindungan Anak***

**Pendahuluan**

***Latar Belakang***

Panti Sosial sebagai suatu lembaga yang sangat terkenal untuk membentuk perkembangan anak-anak yang tidak memiliki keluarga ataupun yang tidak tinggal bersama dengan keluarga. Anak-anak Panti Sosial dibina oleh pengajar yang menggantikan peran orang tua, menjaga dan memberikan bimbingan kepada anak agar menjadi manusia dewasa yang berguna dan bertanggungjawab atas dirinya dan terhadap masyarakat serta membangun kesejahteraan sosial bagi dirinya sendiri di kemudian hari.

Untuk itu Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur merespon keadaan ini, dengan menjadikan pembangunan kesejahteraan sosial bagi anak terlantar sebagai proiritas utama kegiatannya. Untuk itu melalui UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma dilakukan kegiatan penanganan dalam bentuk perlindungan khusus bagi anak dalam keadaan darurat. Diharapkan melalui kegiatan dalam sebuah Panti Sosial perlindungan, anak mendapatkan kesempatan yang sama untuk tumbuh kembang secara wajar, menuju sosok generasi penerus bangsa yang mandiri dan beriman. Dalam pelaksanaannya perlindungan anak maka UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma membina anak yang bermasalah dikelompokkan menjadi delapan kategori berdasarkan latar belakang kondisi keluarga dan ekonomi keluarga tersebut (Data Terminasi UPTD. Panti Sosial Anak Dharma Samarinda). Adapun kategorinya sebagai berikut:

- a. Terlantar, dikategorikan karena anak tidak memiliki tempat tetap tinggal tetap.
- b. Anak Jalanan, anak yang menjadika jalanan sebagai rumah tinggalnya serta lahan untuk mencari nafkah.
- c. Piatu, anak yang tidak memiliki salah satu orang tua yaitu bapak.
- d. Yatim, anak yang tidak memiliki salah satu orang tua yaitu ibu.
- e. Yatim piatu, anak yang tidak memiliki kedua orangtua.
- f. Tidak mampu, anak yang kondisi ekonomi orang tuanya tidak mencukupi kebutuhan hidup mereka, terlebih lagi untuk sekolah.
- g. KDRT, anak yang dalam keluarganya sering mengalami kekerasan yang dilakukan oleh orangtua mereka.
- h. *Sex Abuse*, anak korban pelecehan seksual yang terjadi dilingkungan keluarga ataupun masyarakat.

Dengan kategori yang ada di UPTD. Panti Sosial Anak Dharma yang lebih mendominasi adalah kategori tidak mampu. Oleh karena itu, dengan adanya fungsi Panti Sosial anak ini, maka segala permasalahan anak yang timbul baik karena kekerasan, pelecehan seksual, kemiskinan, perdagangan anak, dan lainnya dapat teratasi dan dapat menjadikan anak asuh menjadi manusia yang memiliki keterampilan dan keahlian sehingga siap bersaing ketika terjun dimasyarakat guna meningkatkan taraf kehidupan ekenominya sendiri.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka dalam penulisan skripsi ini akan dibandingkan antara *das sollen* dan *das sein* dari kebijakan

Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 10 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Anak dalam memberikan perlindungan kepada anak terhadap kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang berpartisipasi, kebebasan serta berhak atas perlindungan dari tindak kekerasan dan diskriminasi.

### ***Rumusan Masalah***

Rumusan masalah yang akan penulis bahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda dalam upaya perlindungan anak?
2. Apa faktor penghambat pelaksanaan fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda dalam upaya perlindungan anak?

---

2 Keputusan Menteri Sosial RI Nomor : 50/HUK/2004 tentang Standarisasi Panti Sosial dan Pedoman Akreditasi Panti Sosial

3 Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 10 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Anak

### ***Tujuan Penelitian***

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda dalam upaya perlindungan anak.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat pelaksanaan fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda dalam upaya perlindungan anak.

### ***Manfaat Penelitian***

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Segi teoritis bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kajian-kajian tentang ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara, khususnya di bidang fungsi lembaga atau organisasi.
2. Segi praktis :
  - a. Untuk menambah dan memperdalam serta mengembangkan pengetahuan penulis sebagai latihan dalam menuangkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan penulis karya ilmiah.
  - b. Menemukan jawaban atas masalah yang ada dalam pelaksanaan peraturan daerah nomor 35 tahun 2014 terhadap perlindungan anak di Kota Samarinda.
  - c. Diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi para pembuat keputusan atau para perumus kebijakan dalam upaya pelaksanaannya dapat terlaksana dengan lebih baik.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Organisasi***

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2008:24).

### ***Pelayanan***

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung Moenir (dalam Pasolong, 2014:128). Adapun pengertian lainnya yaitu, Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (B. Boediono, 2003:60)

### ***Panti Sosial***

Secara etimologi panti berarti rumah, tempat (kediaman) yang diperlukan kemasyarakat. Secara konseptual dapat dikemukakan bahwa panti sosial adalah suatu lembaga kesejahteraan sosial yang bertanggung jawab memberikan pelayanan sosial kepada anak, memberikan pelayanan pergantian/perwalian dalam memenuhi kebutuhan fisik dan mental dan sosial pada anak sosial, sehingga memperoleh kesempatan yang luas dan dapat memadai bagi perkembangan kepribadiannya sesuai dengan yang diharapkan sebagai generasi penerus cita-cita bangsa dan aktif dalam pembangunan.

### ***Standar Pelayanan Sosial Dalam Panti***

Sebelum dilakukan pembahasan tentang standar dalam pelayanan panti, ada baiknya diuraikan dulu tentang standarisasi yang telah di tuangkan dalam lampiran Keputusan Menteri Sosial RI Nomor: 50/HUK/2004 tentang Standarisasi Panti Sosial dan Pedoman Akreditasi Panti Sosial. Standar Panti Sosial adalah ketentuan yang memuat kondisi dan kinerja tertentu bagi penyelenggaraan sebuah panti sosial atau lembaga pelayanan sosila lain yang sejenis. Ada dua macam standar panti sosial, standar umum dan khusus.

### ***Perlindungan Anak***

Perlindungan anak adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk melindungi anak agar dapat melaksanakan hak dan kewajibannya serta mengembangkan dirinya sebaik mungkin. Dengan demikian, perlindungan anak harus diusahakan dalam berbagai kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.(Suprihatini,2009:2)

### ***Definisi Konsepsional***

Berdasarkan konsep-konsep yang telah dijabarkan di atas, maka untuk lebih mempermudah konsep yang telah tertuang dalam penelitian ini maka berikut ini definisi konsepsional dalam penelitian ini yaitu tentang Pelaksanaan Fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda Dalam Upaya Pelayanan Perlindungan Anak adalah : upaya yang dilakukan oleh lembaga dalam hal ini UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda untuk memberikan perlindungan kepada anak yang memungkinkan anak berada dalam situasi dan kondisi yang dapat memperoleh hak dan kewajiban anak secara manusiawi positif melalui *Temporary Shelter* guna memberikan pelayanan pertama bersifat responsive dan *Protection home* untuk layanan lanjutan seperti perlindungan, pendampingan, pemulihan, rehabilitasi, Reunifikasi dan Reintegrasi bagi anak agar anak bisa menjadi mandiri, bermoral baik, terampil, dan produktif, siap bekerja sesuai dengan harapan yang diinginkan.

### ***Metode Penelitian***

#### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif pada dasarnya mengamati orang pada lingkungannya, berinteraksi satu sama lain dan memahami bahasa serta tafsiran mereka tentang sekitarnya. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor adalah prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang, sikap dan perilaku yang diamati (Moleong, 2009:4).

### ***Fokus Penelitian***

Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda Dalam Perlindungan Anak meliputi :
  - a. *Temporary Shelter* yaitu Pelayanan pertama yang bersifat responsive dan segera bagi anak ( Pelayanan Tanggap Darurat )
  - b. *Protection home* yaitu Pelayanan Lanjutan dengan memberikan Perlindungan, Pendampingan, Pemulihan, Rehabilitasi, Reunifikasi dan Reintegrasi bagi anak
2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda dalam Upaya Perlindungan Anak.

### ***Sumber Data***

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah :

1. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subjek penelitian melalui wawancara dan pengamatan. Yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah :
  - a. Yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah kepala UPTD. Panti Sosial Anak Dharma Samarinda.
  - b. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah anak panti, dan staff Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda.
2. Sumber data sekunder, sumber data ini diperoleh dari arsip dan dokumen resmi, buku-buku, artikel-artikel yang berhubungan dengan pembinaan kemandirian anak di UPTD. Panti Sosial Anak Dharma Samarinda.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Keperpustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)

### ***Analisis Data***

Teknik analisis data dalam melakukan penelitian ini penulis juga mengacu pada model interkatif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:14) yang dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data yaitu pengumpulan data pertama atau data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*) yaitu merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data/mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian, kedalam

- catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan analisis yang dipertajam, membuang, memodifikasi data sehingga dapat ditarik kesimpulan dan dibuktikan oleh peneliti.
3. Penyajian Data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi dasar pengambilan tindakan. Penyajian data ini dapat membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
  4. Penarikan Kesimpulan adalah hasil data yang telah diproses dan telah disusun kemudian diambil suatu kesimpulan atau makna dari data yang telah disederhanakan untuk disajikan dan sekaligus untuk memprediksi hubungan dari data yang terjadi.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Gambaran Umum UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda***

Keberadaan UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda membantu pemerintah kota samarinda dalam mengatasi permasalahan sosial khususnya penanganan terhadap anak asuh. Perkembangan terakhir, menyikapi sekaligus merespon adanya SK Gubernur Tahun 2007 Nomor 350/K.89/2007 tentang tentang pembentukan Anti Koalisi Perdagangan Orang (Traficking) dan kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) Kalimantan Timur dimana tertera dalam SK tersebut UPTD. Panti Sosial Asuhan Anak Dharma mendapat kewenangan sebagai pendamping kerohanian, pendidikan dan publikasi, maka dilakukan pengembangan model pelayanan pada panti ini, pelayan panti mengarah pada pola pelayanan yang bersifat Perlindungan Khusus selain pada pola pengasuhan yang ada.

#### ***Visi dan Misi UPTD. Panti Sosial Asuhan Anak Dharma***

1. Visi  
Melindungi anak dari berbagai masalah sosial sehingga terbentuk anak yang sejahtera sebagai potensi generasi pemuda penerus cita-cita bangsa yang memiliki akhlak mulia, beriman, beretika, percaya diri dan mandiri.
2. Misi
  - a. Meningkatkan pelayanan administrasi.
  - b. Meningkatkan kualitas anak dengan menggali potensi yang ada berbekal ilmu pengetahuan dan teknologi serta iman dan taqwa.
  - c. Menanamkan rasa tanggung jawab dalam kehidupan sosialnya.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pelayanan yang dilakukan UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda Dalam Perlindungan Anak bertujuan agar anak bisa menjadi mandiri, bermoral baik, terampil dan produktif, siap bekerja sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 17 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Pelaksanaan Fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan panti dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Pelaksanaan Fungsi Panti Sosial Perlindungan Anak

Dharma mengarah kepada pelaksanaan pada pola pelayanan yang bersifat perlindungan khusus, maka berikut dijelaskan bahwa fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma sebagai berikut :

### **1. *Temporary Shelter***

UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma ini memiliki sasaran dalam pelaksanaan fungsi *temporary shelter* dan *protection home* yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak Pasal 59 ayat 2 dan Keputusan Menteri Sosial RI Nomor : 50/HUK/2004 tentang Standarisasi Panti Sosial dan Pedoman Akreditasi Panti Sosial serta berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 17 Tahun 2009. *Temporary Shelter* merupakan unit pelayanan perlindungan pertama yang responsive dan segera bagi anak yang mengalami tindak kekerasan dan perlakuan salah, atau yang memerlukan perlindungan khusus. Ketika anak sudah berada dipanti, dilihat mulai dari tingkah laku kemudian anak tersebut dipisah berdasarkan kasus untuk penanganan lanjut. Pelayanan tanggap darurat untuk kasus anak pihak panti menampung selama enam bulan. Kemudian untuk pelayanan penampungan anak bila kasusnya tidak berat mala pihak panti akan menyekolahkan anak tersebut sampai selesai sekolah menengah atas/sekolah menengah kejuruan. Namun jika kasusnya berat seperti KDRT, pelecehan seksual hanya dilakukan penampungan selama enam bulan. Dampak dari *temporary shelter* ini guna menghilangkan trauma anak asuh, memunculkan percaya diri dan lebih mandiri agar anak asuh bisa berkembang didalam maupun diluar panti. Kebutuhan biologis anak asuh harus dijaga ekstra. Jika anak asuh tidak taat pada peraturan panti maka pihak panti akan mengeluarkan surat peringatan kepada anak asuh tersebut. Namun jika anak asuh tersebut masih bahkan berulang kali melanggar aturan panti maka pihak panti akan mengembalikan kepada orang tuanya.

### **2. *Protection Home***

UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma ini memiliki sasaran dalam pelaksanaan fungsi *temporary shelter* dan *protection home* yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak Pasal 59 ayat 2 dan Keputusan Menteri Sosial RI Nomor : 50/HUK/2004 tentang Standarisasi Panti Sosial dan Pedoman Akreditasi Panti Sosial serta berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 17 Tahun 2009. *Protection home* merupakan pelayanan lanjutan dengan memberikan perlindungan, pendampingan, pemulihan, rehabilitasi, reunifikasi dan reintegrasi bagi anak. Pihak UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda melakukan pemulihan dengan merehab serta mengembalikan percaya diri anak asuh dari awal sampai pulih. Pihak Panti bekerja sama dengan membawa tenaga psikologi.cara panti melakukan pendekatan terhadap anak asuh yang suka menyendiri pihak panti akan memanggil anak asuh tersebut dan semua pegawai panti harus melihat serta memahami kasus anak tersebut. *Protection home* sudah ada sejak berdirinya panti. Jika anak asuh sudah tidak trauma masih tetap dilindungi kebanyakan dari kasus anak orang terdekat mereka sendiri sebagai pelaku misalnya tetangga, orang tua

atau kakak. Kemudian untuk pendampingan sendiri biasanya jika perlu pendampingan ke pengadilan, kerumah sakit bahkan psikolog maka pihak panti akan mendampinginya. Namun untuk pemulihan biasanya pihak panti akan membawa anak tersebut ke psikolog atau rumah sakit jiwa karena pihak panti bekerjasama dengan psikolog luar. Untuk rehabilitasi di biarkan berbaur dengan lingkungan sekitar seperti anak tersebut merasa kembali kelingkungannya. Reunifikasi apabila anak asuh sudah hilang trauanya maka pihak panti bisa memulangkan ke orang tuanya atau badan-badan terkait atau bisa juga pihak panti alihkan atau pihak panti akan tetap menyekolahkan anak tersebut. Yang terlibat hampir semua pegawai dipanti terlibat dalam pengasuhan serta merawat. Pihak panti tidak memiliki trik khusus. Untuk tempat perlindungan pihak panti membedakan anak yang satu dengan anak yang lain, ada rumah khusus untuk perlindungan kemudian pihak panti memberikan pengetahuan mengenai panti terlebih dahulu.

### ***Faktor penghambat Pelaksanaan Fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda dalam Upaya Perlindungan Anak***

Dalam pelaksanaan fungsi yang dilakukan UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda terdapat beberapa faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada anak asuh, yaitu sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia
2. Sarana dan Prasarana
3. Tata letak Gedung

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis menarik kesimpulan dari permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda dalam Upaya Perlindungan Anak
  - a. *Temporary Shelter*

*Temporary Shelter* merupakan program tanggap darurat guna melindungi anak dari pengaruh buruk dari masyarakat, memberikan dampak baik bagi psikologis anak dan menjadikan anak lebih baik lagi, lebih percaya diri.
  - b. *Protection Home*

*Protection Home* merupakan program pendampingan yang diberikan pada anak seperti bimbingan individual, bimbingan mental spiritual, keterampilan serta ekstrakurikuler dan memberikan pendidikan bagi keluarga miskin.
2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Fungsi UPTD. Panti Sosial Perlindungan Anak Dharma Samarinda dalam Upaya Perlindungan Anak yakni kurangnya tenaga pengasuh dan pengajar di bidang yang berkompeten, serta masalah sarana dan prasarana yang tidak memadai, meliputi perangkat sumber daya manusia dan tata letak gedung.

### **Saran**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis akan mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Seharusnya pengelolaan/kepengurusan dipanti lebih terstruktur, dalam hal tahap-tahap pemberian pelayanan serta administrasinya.
2. Sebaiknya ada tenaga kerja medis yang berkompeten/ahli yang tinggal dipanti untuk memudahkan dalam hal penanganan medis.
3. Perlu ditambah tenaga ahli khusus sehingga dapat dilakukan konsultasi pada anak ketika terdapat permasalahan.
4. Dibutuhkan tambahan pengasuh dan pengajar di Panti untuk menunjang proses belajar mengajar anak asuh.
5. Agar UPTD. Panti sosial anak Dharma Samarinda dapat memaksimalkan lagi program pembinaan anak yang belum berjalan sebagaimana mestinya.
6. Seharusnya pemerintah dalam hal ini Dinas Sosial lebih memperhatikan kondisi panti-panti yang ada, dengan keterbatasan dana anggaran yang telah ditentukan oleh Dinas Sosial. Maka jalan pintas yang dapat diambil adalah inisiatif panti agar mau membuat rujukan atau membuat proposal kepada perusahaan atau industri swasta untuk mendapatkan bantuan donasi dalam panti untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan anak-anak dipanti. Setidaknya Dinas Sosial lebih sering mengadakan kunjungan rutin kepanti-panti agar lebih memperhatikan kekurangan-kekurangan yang ada dipanti serta memperbaiki fasilitas apa saja yang kurang di setiap panti, sehingga kedepannya semua panti akan menjadi lebih baik lagi.

#### ***Daftar Pustaka***

- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Elex Media Komputindo*, Jakarta.
- Boediono, B. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan* . Jakarta : Putra Media Nusantara
- Donnelly, Gibson. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta : Erlangga.
- Gosiata, Arif. 1984. *Masalah Perlindungan Anak* . Jakarta : Akademika Pressindo.
- Hasibuan, Malayu. S.P. 2008. *Organisasi Dan Motivasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mesiono. 2010. *Manajemen dan Organisasi*. Bandung : CitaPustaka Media Perintis
- Miles, Matthew B, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, 2014. *Analisis Data Kualitatif Universitas Indonesia*, Jakarta.
- Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.
- \_\_\_\_\_, 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Metodologi Kualitatif*. Bandung : Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metodologi Kualitatif*. Bandung : Rosdakarya.

- Nasrul syakur chaniago. 2011. *Manajemen dan Organisasi*. Bandung : Cita Pustaka Media Perintis
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction*. Bandung: PT. Alumn.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : pustaka Palapa
- Subkhi, Akhmad dan jauhar, Muhammad. 2013. *Pengantar dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Prestasi Pustaka Karya
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Suprihartini,Amin. 2009. *Perlindungan Terhadap Anak*. Klaten : Cempaka Putih.
- Thoha, 2005. *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*.Jakarta : PT. Raja GrafindoPersada.
- Winardi. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Bandung : Rajawali.
- Wursanto, Ig. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta : Andi.

**Sumber internet :**

- (<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/.../IPUL%20SUHARM A-FDK.pdf>. Diakses tanggal 21 Juli 2016 pukul 21.00 WITA)
- (<http://digilib.unila.ac.id/9621/10/BAB%20II.pdf>. Diakses tanggal 21 Juli 2016 pukul 13.45 WITA)
- (<http://eprints.uny.ac.id/21897/3/BAB%20II.pdf>. Diakses tanggal 21 Juli 2016 22.00 WITA)
- (<http://rivanpradipta.co.id/2012/10/manajemen-pelayanan.html>.Diakses tanggal 28 Februari 2017 pukul 20.00 WITA)

**Dokumen**

- Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak
- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Kesejahteraan Sosial
- Keputusan Menteri Sosial RI Nomor : 50/HUK/2004 tentang Standarisasi Panti Sosial dan Pedoman Akreditasi Panti Sosial.
- Peraturan Menteri Sosial RI Nomor : 30/HUK/2011 tentang Standar Nasional
- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 10 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Anak
- Peraturan Gubernur No. 17 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003.
- Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003