

**MANAJEMEN PELAYANAN DAN PERLINDUNGAN
ANAK PADA PANTI BAYI SEHAT
MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

PURNAMA SARI

NPM : 2103090014

Program Studi Kesejahteraan Sosial



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : PURNAMA SARI

NPM : 2103090014

Program Studi : Kesejahteraan Sosial

Pada Hari, tanggal : Rabu, 02 Juli 2025

Waktu : Pukul 08.15 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Yurisna Tanjung, M. AP.

PENGUJI II : Assoc. Prof. Dr. H. Mujahiddin, S.Sos., MSP.

PENGUJI III : Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si.

PANITIA PENGUJI

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh., MSP.

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani., M.I.Kom.

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh

Nama : PURNAMA SARI

NPM : 2103090014

Program Studi : Kesejahteraan Sosial

Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
PADA PANTI BAYI SEHAT MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN

Medan, 26 Juni 2025

Pembimbing

Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si.

NIDN : 0117019201

Disetujui Oleh

Ketua Program Studi

Assoc. Prof. Dr. H. Mujahiddin, S.Sos., MSP

NIDN : 0128088902

Dekan

Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh., MSP.

NIDN : 0030017402



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya, **Purnama Sari**, NPM 2103090014 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuai imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijasah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 26 Juni 2025

Yang menyatakan



PURNAMA SARI

ABSTRAK

MANAJEMEN PELAYANAN DAN PERLINDUNGAN ANAK PADA PANTI BAYI SEHAT MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN

PURNAMA SARI

NPM : 2103090014

Manajemen pelayanan adalah suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan dan masyarakat. Perlindungan anak adalah segala usaha yang dilakukan untuk menciptakan kondisi agar setiap anak dapat melaksanakan hak dan kewajibannya demi perkembangan dan pertumbuhan anak secara wajar baik secara fisik, mental dan sosial. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana Manajemen Pelayanan dan Perlindungan anak pada Pada Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota medan. Metode yang dipakai dalam penelitian ini Deskripsi kualitatif dimana penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data di lapangan, mengelola, menganalisis dan menarik kesimpulan. Teknik pengumpulan data penelitian utama yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota medan sudah melakukan manajemen pelayanan dan perlindungan anak melalui bimbingan spritual, kesehatan, bimbingan belajar, pembinaan bakat, dan memberikan kegiatan rutinitas harian baik didalam panti maupun diluar agar dapat meningkatkan kemandirian anak. Adapun saran untuk Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota medan yaitu hendaknya pihak panti meningkatkan sumber daya manusia dengan cara menyediakan staff atau pekerja sosial yang khusus menangani tentang anak, agar kedepannya Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota medan lebih memahami tentang program pelayanan sosial anak secara profesional sesuai dengan kebutuhan anak – anak asuh.

Kata kunci : Manajemen Pelayanan, Perlindungan Anak, Kontribusi Sosial

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya Purnama sari, NPM 2103090014 menyatakan dengan sungguh – sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang – undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuai imbalan memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindak kejahatan yang harus dihukum menurut undang – undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diau dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemuadian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding mnerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai – nilai hasil tutgas akhir saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijasah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 17 Juni 2025

Yang Menyatakan

Purnama Sari

2103090014

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alam. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan kuasanya, sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik hingga selesai. . Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang membawa kita dari masa kebodohan hingga masa kecanggihan seperti sekarang ini.

Skripsi ini berjudul “ **Manajemen Pelayanan dan Perlindungan Anak Pada Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan**”. Dalam penyelesaian skripsi ini, Penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan dukungan semangat dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada Kedua Orang Tua Penulis tercinta, Bapak Usman Habib dan Ibu Sudarmi atas rasa perhatian dan pengorbanan materi serta doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis. Serta tak lupa pula diucapkan terima kasih yang sebesarbesarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agusani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.Ikom selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Mujahiddin S.Sos. M.SP. selaku Ketua Program Studi Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Sahran Saputra, S.Sos.,M.Sos. selaku Sekretaris Program Studi Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos.,M.si selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik, saran dan arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Bapak Ibu dosen dan Biro Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, terkhusus dosen-dosen Ilmu Kesejahteraan Sosial yang memberikan masukan dan pembelajaran bagi penulis.
9. Bapak Rafdinal, S.Sos, M.AP. selaku Ketua Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.

10. Ibu Fitri Hidayati, S.Ag. selaku Bidang Pengasuhan, Pelayanan dan Gizi Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan yang telah membantu penulis dalam penelitian.

11. Teruntuk saudara kandung saya Zulfadli, Dede Usmayanti, Iga Mawarni dan Liana terima kasih atas dukungan dan selalu percaya pada mimpi – mimpi penulis.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca untuk kedepannya.

Medan, 17 Juni 2025

Purnama sari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II URAIAN TEORITIS.....	12
2.1 Manajemen Pelayanan	12
2.1.1 Pengertian Manajemen	12
2.1.2 Fungsi Manajemen	13
2.1.3 Pengertian Manajemen Pelayanan	16
2.1.4 Prinsip – prinsip manajemen pelayanan.....	20
2.2 Perlindungan Anak	20
2.2.1 Pengertian Perlindungan Anak.....	20
2.2.2 Bentuk – Bentuk Perlindungan Anak Menurut Hukum DiIndonesia	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Kerangka Konsep.....	30
3.3 Defenisi Konsep.....	31
3.4 Kategorisasi	32
3.5 Informan dan Narasumber	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	36
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	38
4.1.1 Sumber Daya Manusia PantI Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.....	38
4.1.2 Visi dan Misi PantI Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan	39
4.1.3 Tujuan PantI Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.....	40
4.1.4 Fungsi Pelayanan PantI Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.....	41
4.1.5 Sasaran	42
4.1.6 Sarana Dan Prasarana PantI Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.....	42
4.1.7 Data Rekapitulasi keadaan anak di PantI Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.....	43
4.1.8 Program-Program Pelayanan Sosial dan pembinaan yang diselenggarakan di PantI Bayi Sehat Muhammadiyah kota Medan	44
4.1.9 Proses perencanaan Program Pelayanan Sosial Lembaga	44
4.1.10 Proses Pengorganisasian Program Pelayanan Sosial di PantI Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.....	47
4.1.11 Evaluasi Proses Pengorganisasian	49
4.1.12 Proses Pelaksanaan Program Pelayanan Sosial.....	50
4.1.13 Proses Monitoring dan Evaluasi Program Pelayanan Sosial.....	50
4.2. Pembahasan	51
4.2.1 Adanya Proses Penyusunan Rencana.....	51
4.2.2 Adanya Implementasi Rencana	53
4.2.3 Mengoordinasikan dan Menyelesaikan Aktivitas Pelayanan.....	54
4.2.4 Adanya Perlindungan Anak Dalam Situasi Darurat.....	54
4.2.5 Adanya Perlindungan Anak yang Berhadapan Dengan Hukum	55
4.2.6 Adanya perlindungan Anak yang Dieksploitasi Secara Ekonomi dan Seksual	56
BAB V PENUTUP.....	57
5.1. Simpulan	57
5.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Kerangka Konsep.....	29
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kategori Manajemen Pelayanan dan Perlindungan Anak.....	31
Tabel 3. 2 Data Informan dan Narasumber	31
Tabel 4.1 Data Sumber manusia Panti Bayi Sehat Muhammadiyah.....	
Kota Medan.....	37
Tabel 4.2 Rekapitulasi Asuhan Berbasis Dalam Lembaga	42
Tabel 4.3 Rekapitulasi Asuhan Berbasis Keluarga	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: Surat Pernyataan
Lampiran IV	: Dokumentasi Penelitian
Lampiran V	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran VI	: SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi
Lampiran VII	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VIII	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran IX	: Draf Wawancara
Lampiran X	: Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran XI	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran XII	: SK-5 Berita Bimbingan Skripsi
Lampiran XIII	: Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran XIV	: Surat LoA
Lampiran XV	: SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Anak merupakan amanah yang harus dijaga dan tidak bisa ditinggalkan ataupun diterlantarkan sebagaimana Allah berfirman dalam QS. An-Nisa Surah (4) Ayat 9 yang artinya : “Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan di belakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir pada (Kesejahteraan)nya. Oleh sebab itu, hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka berbicara dengan tutur kata yang benar.

Menurut World Health Organization (WHO) anak adalah dihitung sejak seseorang di dalam kandungan sampai dengan usia 19 tahun. Menurut Undang - Undang Republik Indonesia nomor 23 tahun 2002 pasal 1 ayat 1 tentang perlindungan anak, anak adalah seseorang yang belum berusia 18 tahun, termasuk juga yang masih di dalam kandungan. Anak merupakan aset bangsa yang akan meneruskan perjuangan suatu bangsa, sehingga harus diperhatikan pertumbuhan dan perkembangannya (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Masa paling penting dari tumbuh kembang anak adalah masa balita. Pada masa balita terjadi pertumbuhan dasar yang akan menentukan perkembangan anak selanjutnya. Perkembangan pada periode ini terjadi sangat cepat seperti perkembangan kemampuan berbahasa, kreativitas dan intelegensi yang akan menjadi landasan sangat penting untuk perkembangan anak selanjutnya (Susanto,

2011). Indonesia merupakan negara yang memiliki hasrat dan martabat yang tinggi dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat yang merata disemua lapisan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pemimpin negara mempunyai tugas utama untuk memajukan kesejahteraan rakyat dan wajib menjamin agar setiap warganya mencapai kesejahteraan dengan dasar atau taraf hidup minimum yang layak bagi kemanusiaan.

Kesejahteraan masyarakat menjadi pusat perhatian pada beberapa tahun terakhir ini dan yang paling meningkat yaitu pusat perhatian terhadap kesejahteraan anak. Perhatian terhadap kesejahteraan anak merupakan hal utama karena keberadaan anak merupakan sesuatu yang sangat berarti. Dimana anak adalah pribadi yang memiliki peranan strategis dalam mengembangkan tanggung jawab masa depan bangsa.

Di Indonesia, dalam beberapa tahun terakhir ini perhatian pemerintah dan publik terhadap kehidupan anak – anak semakin meningkat. Semakin bertumbuh dan berkembangnya organisasi kemasyarakatan yang bergerak dibidang perlindungan anak sebagai salah satu bukti masih tingginya tingkat perasaan kemanusiaan yang ada di masyarakat. Namun dibalik itu semua ternyata semakin tingginya perhatian yang diberikan oleh pemerintah dan masyarakat ini tidak berdampak berbanding lurus terhadap penurunan jumlah anak terlantar, tingkat kekerasan terhadap anak, perburuan anak di bawah umur dan lain sebagainya.

Menurut UUD 1945, “anak terlantar itu dipelihara oleh negara”. Artinya pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap pemeliharaan dan pembinaan anak-anak terlantar, termasuk anak jalanan. Hak-hak asasi anak terlantar dan

anak jalanan, pada hakekatnya sama dengan hak-hak asasi manusia pada umumnya, seperti halnya tercantum dalam UU No. 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, dan Keputusan Presiden RI No. 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan *Convention on the Right of the Child* (Konvensi tentang hak-hak Anak). Mereka perlu mendapatkan hak-haknya secara normal sebagaimana layaknya anak, yaitu hak sipil dan kemerdekaan, lingkungan keluarga dan pilihan pemeliharaan, kesehatan dasar dan kesejahteraan, pendidikan, rekreasi dan budaya, dan perlindungan khusus.

Negara menjamin hak dan kewajiban warga negaranya, sesuai dengan UUD NKRI 1945, yaitu dalam Pasal 34 ayat (1), yang berbunyi, “Fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara”. pasal ini pada dasarnya merupakan hak konstitusional bagi seluruh warga miskin dan anak-anak yang terlantar diseluruh bumi indonesia sebagai subyek hak asasi yang seharusnya dijamin pemenuhannya oleh negara (Sukadi, 2013).

Pernyataan yang membuktikan bahwa negara sangat bertanggungjawab dalam menjamin kesejahteraan masyarakatnya dalam wujud pelayanan sosial, untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat baik secara sosial, fisik, dan psikis, ekonomi dan lingkungan.

Anak terlantar sendiri pada umumnya merupakan anak-anak yang berasal dari latar belakang keluarga yang berbeda. Ada yang berasal dari keluarga tidak mampu, sehingga mereka tumbuh dan berkembang dengan latar belakang kehidupan jalanan yang akrab dengan kemiskinan, penganiayaan, dan hilangnya kasih sayang, sehingga memberatkan jiwa dan membuatnya berperilaku negatif.

Bahkan yang lebih miris lagi adalah ada anak terlantar yang tidak memiliki sama sekali keluarga (hidup sebatang kara).

Menurut United Nations International Children's Emergency Fund S(UNICEF), jumlah anak terlantar di dunia mencapai rekor tertinggi yaitu 43,3 juta. United Nations International Children's Emergency Fund (UNICEF) juga memperkirakan bahwa ada 153 juta anak di seluruh dunia yang berstatus yatim piatu. Selain itu, Perserikatan Bangsa-Bangsa memperkirakan ada sekitar 150 juta anak jalanan di dunia. Anak jalanan sering kali tidak dikenal oleh lembaga sosial dan pemerintah, sehingga sulit untuk menjangkau mereka dengan layanan vital seperti pendidikan dan perawatan kesehatan. Beberapa faktor yang menyebabkan anak terlantar, di antaranya: Keretakan rumah tangga, Kemiskinan, Rendahnya kesadaran orang tua terhadap kasih sayang dan pendidikan anak.

Di negara Indonesia Berdasarkan data Kementerian Sosial yang diambil dari Dashboard Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) SIKS-NG per-15 Desember 2020, jumlah anak terlantar di Indonesia sebanyak 67.368 orang. Pada tahun 2021, jumlah anak terlantar yang disantuni adalah 150. Pada tahun 2021, 4,59% balita di Indonesia berstatus terlantar. Pada tahun 2016, terdapat 33.400 anak jalanan di Indonesia. Pada tahun 2019–2021, terdapat 183.104 anak dengan berbagai persoalan, termasuk 64.053 anak terlantar. Bahkan fenomena masalah sosial tentang anak sangat banyak di temui di masyarakat luas terutama Kota Medan. Anak-anak terlantar yang akhirnya memiliki masalah sosial seperti menjadi pengamen dan pemulung.

Dalam rangka pemenuhan hak anak untuk mengatasi keterlantaran dan masalah yang dihadapi oleh anak maka diperlukan lembaga pengganti fungsi orang tua yang memiliki peran dan posisi yang sejenis melalui pemerintah dan lembaga swasta salah satunya Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) yang dikembangkan sebagai lembaga pelayanan profesional dan menjadi pilihan untuk memberikan pelayanan kesejahteraan anak, itulah salah satu cara yang dilakukan agar anak tetap dalam pengasuhan yang baik dengan menampung anak-anak tersebut dalam suatu wadah yaitu panti asuhan, guna membantu meningkatkan kesejahteraan anak dengan cara mendidik, merawat, membimbing, mengarahkan dan memberikan keterampilan-keterampilan seperti yang seharusnya dilakukan oleh orang tua dalam sebuah keluarga untuk mengembangkan kemandirian anak.

Dalam tumbuh kembangnya, anak memerlukan keluarga. Tetapi tidak semua anak memiliki keluarga dan tidak semua keluarga mampu memberi pengasuhan bagi anak. Maka dibutuhkan pengasuhan berbasis keluarga bagi anak baik itu di panti sosial maupun yayasan yang mampu memberikan kasih sayang, perlindungan dan pendidikan bagi anak (Simanjuntak, 2019). Proses rehabilitasi sosial yang bisa saja di peroleh anak yang dilaksanakan secara terencana, terpadu dan menyeluruh sesuai dengan beberapa langkah kegiatan dan sasaran yang diharapkan, terbukti mampu mengatasi permasalahan sosial yang terjadi pada anak (Rahmawati & Roesminingsih, 2021).

Panti sosial adalah suatu lembaga kesejahteraan sosial yang mempunyai tanggung jawab untuk memberikan layanan kesejahteraan sosial kepada anak terlantar dengan melaksanakan penyantunan dan pengentasan anak terlantar,

memberikan pelayanan pengganti orang tua/wali anak dan memenuhi kebutuhan fisik, mental dan sosial pada anak asuh sehingga memperoleh kesempatan yang luas, tepat dan memadai bagi perkembangan keperibadiannya sesuai dengan yang diharapkan sebagai generasi penerus cita-cita bangsa dan sebagai insan yang akan turut serta aktif didalam bidang pembangunan nasional (Sutinah, 2020). Panti asuhan merupakan suatu lembaga yang sangat populer untuk membentuk perkembangan anak-anak yang tidak memiliki keluarga ataupun yang tidak tinggal bersama dengan keluarga. Anak-anak panti asuhan diasuh oleh pengasuh yang menggantikan peran orang tua dalam mengasuh, menjaga dan meberikan bimbingan kepada anak agar anak menjadi manusia dewasa yang berguna dan bertanggung jawab atas dirinya dan terhadap masyarakat di kemudian hari.

Menurut Data Kementerian Sosial Pada tahun 2024, jumlah lembaga kesejahteraan sosial (LKS) di Indonesia mencapai 16.254. Tetapi dari jumlah tersebut, hanya sedikit saja panti milik pemerintah, sebagaian besar panti asuhan adalah milik dan dikelola oleh masyarakat, terutama organisasi keagamaan.

Ada beberapa jumlah panti asuhan di Kota medan salah satunya adalah Panti Asuhan Anak Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan. Panti Asuhan Anak Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan merupakan suatu badan atau lembaga kesejahteraan sosial anak (LKSA) yang berlokasi di Jl. Jermal IV No. 18, Kelurahan Denai, Kecamatan. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara, 20227 dengan unit rumah berukuran besar yang disewa sejak Tahun 2017 sampai sekarang.

Menurut data yang di himpun melalui Bapak Rafdinal selaku ketua pengurus Pantu Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan saat ini 11 anak bayi dan balita yang diasuh di Pantu Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan. Mereka bayi yang ditelantarkan oleh orang tuanya, dibuang dan korban-korban *trafficking*. Para anak bayi dan balita ini ditempatkan di pantu asuhan itu setelah dirujuk oleh pemerintah melalui Dinas Sosial Kota/Kabupaten dan provinsi Sumatera Utara serta Dinas Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak Sumatera Utara.

Pantu Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan merupakan pantu asuhan yang memberikan pelayanan pangasuhan, perawatan, pembinaan, pengembangan untuk anak bayi dan balita khususnya. Pantu Asuhan ini telah diakreditasi oleh Kementerian Republik Indonesia dan terakreditasi B, oleh Badan Akreditasi Lembaga Kesejahteraan Sosial Republik Indonesia. Pantu asuhan ini mengasuh anak-anak dari latar belakang yang berbeda, seperti anak yatim, anak piatu, anak yatim piatu, anak terlantar dan anak yang tidak diketahui status keluarganya.

LKSA Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan (Muhammadiyah Children Center) ini merupakan bagian dari Pilot Projek Program Nasional Majelis Pembinaan Kesejahteraan Sosial Pimpinan Pusat Muhammadiyah, dimana Majelis Pembinaan Kesejahteraan Sosial Pimpinan Pusat Muhammadiyah belajar dari pengalaman pengelolaan dan pengembangan LKSA Bayi Sehat Muhammadiyah Bandung yang juga menjadi AMAL Usaha andalan Muhammadiyah di bidang sosial yang sudah berkembang dengan baik dan sesuai dengan Standart yang ditetapkan oleh pemerintah dan lembaga anak dunia, maka diharapkan LKSA Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan (Muhammadiyah

Children Center) ini juga dapat menjadi Amal Usaha Muhammadiyah dibidang sosial yang dapat diandalkan di Wilayah Sumatera khususnya di Provinsi Sumatera Utara.

Bagi Persyarikatan Muhammadiyah Keberadaan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak ini yang melakukan pelayanan di bidang anak disamping sebagai sebuah kewajiban dakwah yang diamanahkan oleh ajaran Islam lewat Firman Allah di dalam Al – Quran khususnya Surat Al – Ma’un juga merupakan sebagai tanggung jawab terhadap kehidupan kemanusiaan sebagai warga negara dan anak bangsa, karena Muhammadiyah sadar bahwa tanggung jawab sosial ini tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah saja sebagaimana yang ditegaskan di dalam UUD 1945 Pasal 34, apalagi sejak awal pendirian Persyarikatan Muhammadiyah tahun 1912, KH Ahmad Dahlan sebagai Pendiri Muhammadiyah telah melakukan berbagai amalan sosial termasuk perlindungan terhadap kehidupan anak – anak.

Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan memberikan pelayanan melalui pembinaan spritual, kesehatan, bimbingan belajar, pembinaan bakat, dan memberikan kegiatan rutinitas harian baik di dalam panti asuhan maupun diluar panti asuhan agar dapat meningkatkan kemandirian anak. Selain itu Panti Asuhan ini juga memberikan layanan berupa pemenuhan pendidikan, pangan, papan, pakaian, kesehatan dan mengupayakan terciptanya anak panti asuhan yang mandiri, berakhlak mulia, yang menjadi bekal mereka untuk meraih masa depan yang cerah dan bermanfaat bagi orang lain.

Sebagian besar dari tenaga pengelola Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan yang ada telah mendapatkan pelatihan dan pendidikan yang mendukung tugas profesinya. Sementara dari hasil pengamatan sementara yang penulis lihat dilapangan bahwa pengelolaan Panti Asuhan Bayi Sehat Kota Medan telah memenuhi standar baik kompetensi maupun kualitas pelayanan sosial, Kenyataan lain di lapangan bahwa pengelola panti asuhan ini memiliki latar belakang pendidikan sarjana, pengalaman kerja sebagai orang berjiwa sosial.

Dilandasi pertimbangan di atas, melalui Penelitian yang dilakukan Maka secara lebih dalam penulis akan membahasnya dalam bentuk skripsi dengan judul: Manajemen Pelayanan dan Perlindungan Anak Pada Panti Bayi Sehat Kota Medan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, dapat dinyatakan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Bagaimana Manajemen Pelayanan dan Perlindungan Anak Pada Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan dan Perlindungan Anak Pada Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan fikiran, masukan dan manfaat diantaranya:

1. Secara Akademis

penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam pembahasan mengenai peran panti dalam memberikan pelayanan dan perlindungan yang optimal pada anak – anak yang ada di panti. Selanjutnya penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti maupun pihak yang tertarik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini membantu pihak panti asuhan untuk mengelola sumber daya yang ada secara lebih efisien, baik itu dalam hal dana, tenaga kerja, maupun fasilitas. Manajemen yang lebih baik dapat mengurangi pemborosan dan meningkatkan efektivitas program yang ada. Dan juga sebagai pedoman dan masukan baik bagi aparat penegak hukum maupun masyarakat umum dalam menentukan kebijakan dan memberantas kasus penelantaran anak.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam proposal ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini berisikan penjelasan teori yang relevan dengan masalah yang di teliti. Pada bab ini dimungkinkan mengajukan beberapa teori data untuk membahas permasalahan yang menjadi topik skripsi diantaranya : Pengertian Manajemen, Fungsi Manajemen, Pengertian

Manajemen Pelayanan, Pengertian Perlindungan Anak, dan Bentuk – bentuk Perlindungan Anak Menurut Hukum di Indonesia.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang beberapa uraian teoritis diantaranya Jenis penelitian, kerangka konsep, informan dan narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian dan deskripsi lokasi penelitian

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisikan beberapa uraian yaitu simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Manajemen Pelayanan

2.1.1 Pengertian Manajemen

Secara etimologi, kata “manajemen” mempunyai beberapa arti tergantung pada konteksnya. Dalam bahasa Inggris, management berasal dari kata kerja to manage yang berarti mengurus, mengatur, mengendalikan, mengelola, menjalankan, dan memimpin (Abdul Choliq, 2011: 2).

Dengan sangat bervariasi para ahli manajemen mendefinisikan manajemen dari sudut pandang mereka masing-masing. Berikut: pengertian manajemen menurut beberapa ahli:

- a. Manajemen menurut George R.Terry yaitu pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain(kusnawan dan firdaus, 2009: 7).
- b. James A.F. Stoner mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 1984: 8).
- c. Ricky W.Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien (Sarinah dan Mardalena, 2017: 1).

- d. Horold Koontz dan Cyril Odonnel mendefinisikan manajemen adalah usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.
- e. John M. Priffner mendefinisikan manajemen merupakan proses pembimbingan dan pemberian fasilitas terhadap pekerjaan rang-orang yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai suatu tujuan
- f. tertentu yang dikehendaki (kusnawan dan firdaus, 2009: 7).

Atas dasar uraian diatas, kita bisa menyimpulkan bahwa pada dasarnya manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan-tujuan rganissi dengan pelaksanaan fungsifungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan dan kepemimpinan dan pengawasan.

2.1.2 Fungsi Manajemen

Manajemen pada hakikatnya mempunyai fungsi untuk melaksanakan semua kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan. Adapun fungsi manajemen seperti planning, organizing, staffing, leading, dan controlling kegiatan-kegiatan organisasi. Perincian lebih detail sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*planning*) adalah suatu proses yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan, rencana haru 20 diimplementasikan. Salah satu aspek penting perencanaan adalah pembuatan keputusan, proses pengembangan dan penyeleksian sekumpulan kegiatan untuk memecahkan suatu masalah tertentu. Semua kegiatan perencanaan pada dasarnya melalui empat tahap berikut:

1. Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan. Perencanaan dimulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja. Tanpa rumusan tujuan yang jelas, organisasi akan menggunakan sumber daya- sumber dayanya secara tidak efektif.
 2. Merumuskan keadaan saat ini. Pemahaman akan posisi perusahaan sekarang dari tujuan yang hendak dicapai atau sumber daya-sumber daya yang tersedia untuk pencapaian tujuan sangat penting, karena tujuan dan rencana menyangkut waktu yang akan datang.
 3. Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan- hambatan. Segala kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan.
 4. Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan. Tahap terakhir dalam proses perencanaan meliputi 21 pengembangan berbagai alternatif kegiatan untuk pencapaian tujuan.
- b. Pengorganisasian (*organizing*) adalah proses untuk merancang strukturformal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi, agar tujuan dapat dicapai dengan efisien. Proses pengorganisasian dapat ditunjuk dengan tiga langkah prosedur berikut ini:
1. Pemerincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Pembagian beban pekerjaan total menjadi kegiatan-kegiatan secara logis dapat dilaksanakan oleh satu orang.
 3. Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasikan pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan yang terpadu dan harmonis.
- c. Penyusunan personalia (*staffing*) adalah penarikan, latihan dan pengembangan, serta penempatan dan pemberian orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif. Langkah-langkah proses penyusunan personalia sebagai berikut:
1. Perencanaan sumber daya manusia.
 2. Penarikan yang berhubungan dengan pengadaan calon – calon personalia yang sesuai dengan rencana sumber daya manusia.
 3. Seleksi mencakup penilaian dan pemilihan diantara calon-calon personalia.
 4. Pengenalan dan orientasi yang dirancang untuk membantu individu yang terpilih menyesuaikan diri dengan lancar dalam organisasi.
 5. Latihan dan pengembangan bertujuan meningkatkan kemampuan perseorangan dan kelompok untuk mendorong efektivitas organisasi
 6. Penilaian pelaksanaan kerja dilakukan dengan membandingkan antara pelaksana pekerja perseorangan dan standar atau tujuan yang dikembangkan bagi posisi tersebut.
 7. Pemberian balas jasa dan penghargaan.
 8. Perencanaan dan pengembangan karier.

- d. Pengarahan (*leading*) yakni sesudah rencana dibuat organisasi dibentuk dan disusun personalianya, langkah berikutnya adalah menugaskan karyawan untuk bergerak menuju tujuan yang telah ditentukan. Fungsi pengarahan secara sederhana adalah untuk membuat atau mendapatkan para karyawan melakukan apa yang diinginkan dan harus mereka lakukan. Kegiatan pengarahan langsung menyangkut orang-orang dalam organisasi.
- e. Pengawasan (*controlling*) adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Fungsi pengawasan pada dasarnya ada empat unsur, yaitu:
1. Penetapan standar pelaksanaan.
 2. Penentuan ukuran-ukuran pelaksanaan.
 3. Pengukuran pelaksanaan nyata dan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan.
 4. Pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar.

2.1.3 Pengertian Manajemen Pelayanan

Menurut Moenir (Dalam Sari, 2018) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih (Dalam Erlindawati dan

Rika, 2020) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun srencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Adapun manajemen pelayanan yang baik akan dapat diciptakan apabila terdapat beberapa faktor yang mendukung, menurut Ratminto dan Winarsih (Dalam Erlindawati dan Rika, 2020), yaitu:

1. Sumber Daya Manusia Pelayanan Manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia, karena manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.
2. Sistem Pelayanan Salah satu faktor yang harus terdapat dalam manajemen pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang diarahkan kepada kepentingan pelanggan (masyarakat) yang terkait dengan sistem

pengembangan pelayanan berdasarkan tujuan yang dihasilkan, dengan sistem pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan.

3. Kultur Organisasi Kultur organisasi dalam pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksana dalam berbagai proses dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tergantung pada budaya organisasi didalamnya. Penciptaan budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungan nya terhadap budaya pelayanan yang memungkinkan para petugas melaksanakan semua pekerjaan secara baik sesuai nilai yang dianut, yang akan memberikan kontribusi yang besar dalam peningkatan kinerja pegawai organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (Moenir, 2008:164).

Ditinjau dari segi aktivitas manajemen umum yang menonjol diantara lain ialah:

1. Menetapkan sasaran Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana organisasi dimaksudkan sebagai wadah kerjasama bagi

orang-orang yang memiliki kepentingan bersama dan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Menetapkan cara yang tepat Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Adapun teknik manajemen yang digunakan, yaitu teknik manajemen dengan sasaran, teknik manajemen dengan hasil, teknik manajemen dengan sistem, teknik manajemen dengan motivasi, dan teknik manajemen dengan pengecualian.
3. Melaksanakan pekerjaan menyelesaikan masalah Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.
4. Mengendalikan kegiatan dan proses pelayanan Pengendalian sedikit berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan dan

standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

2.1.4 Prinsip – prinsip manajemen pelayanan

Adapun prinsip – prinsip dari manajemen pelayanan yaitu :

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
2. Semua pihak harus mengetahui dan memahami proses dan prosedur.
3. Disiplin bagi pelaksana untuk mentaati proses dan prosedur.
4. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
5. Perlu penciptaan iklim yang kondusif bagi pengembangan budaya organisasi untuk penciptaan kualitas layanan.
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen.
7. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

2.2 Perlindungan Anak

2.2.1 Pengertian Perlindungan Anak

Perlindungan anak adalah segala usaha yang dilakukan untuk menciptakan kondisi agar setiap anak dapat melaksanakan hak dan kewajibannya demi perkembangan dan pertumbuhan anak secara wajar baik fisik, mental dan sosial.

Perlindungan anak merupakan perwujudan adanya keadilan dalam suatu masyarakat, dengan demikian perlindungan anak diusahakan dalam berbagai bidang kehidupan bernegara dan bermasyarakat. Kegiatan perlindungan anak

membawa akibat hukum, baik dalam kaitannya dengan hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis.

Hukum merupakan jaminan bagi kegiatan perlindungan anak. Perlindungan Anak juga merupakan segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi Anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.

Menurut Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014, perlindungan anak adalah upaya untuk menjamin dan melindungi anak serta hak-haknya. Perlindungan anak bertujuan agar anak dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan.

Adapun pengertian perlindungan anak menurut para ahli yaitu:

1. Menurut Ahmad Kamil Perlindungan Anak merupakan pertanggungjawaban orang tua, keluarga, masyarakat, pemerintah dan negara yang merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus demi terlindunginya hak-hak anak.
2. Arif Gosita berpendapat bahwa perlindungan anak adalah suatu usaha melindungi anak dapat melaksanakan hak dan kewajibannya. Perlindungan hak - hak anak pada hakikatnya menyangkut langsung pengaturan dalam peraturan perundang-undangan. Kebijaksanaan, usaha dan kegiatan yang menjamin terwujudnya perlindungan hak-hak anak, pertama-tama didasarkan atas pertimbangan bahwa anak-anak merupakan golongan yang rawan dan dependent, dinyatakan karena adanya golongan anak-anak

yang mengalami hambatan dalam pertumbuhan dan perkembangannya, baik rohani, jasmani maupun sosial.

Dalam melaksanakan perlindungan anak sebenarnya terdapat Beberapa hal yang menjadi acuan yang melandasi pelaksanaannya, seperti:

- a. Dasar Filosofis berasal dari Pancasila, sebab di dalam Pancasila mengandung berbagai nilai kehidupan seperti kehidupan dalam keluarga, bermasyarakat, bernegara, dan berbangsa.
- b. Dasar Etis berarti bahwa dalam pelaksanaan perlindungan anak seharusnya diselesaikan dengan etika profesi yang berkaitan. Landasan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya perilaku penyimpangan dalam kewenangan, kekuasaan dan kekuatan selama menjalani perlindungan anak.
- c. Dasar Yuridis berarti pelaksanaan perlindungan anak mengacu pada Undang-Undang Dasar 1945 dan berbagai peraturan perundang-undangan lainnya yang masih berlaku.

Upaya perlindungan anak perlu dilaksanakan sedini mungkin, yaitu sejak dari janin dalam kandungan sampai anak berusia delapan belas tahun. Bertitik tolak pada konsep perlindungan anak yang utuh, menyeluruh, dan komprehensif, maka Undang - undang tersebut meletakkan kewajiban memberikan perlindungan kepada anak berdasarkan asas-asas Nondiskriminasi, asas kepentingan yang terbaik untuk anak, asas hak untuk hidup, kelangsungan hidup, dan perkembangan, serta asas penghargaan terhadap pandangan/pendapat anak.

Menurut Marta Lalungan Perlindungan anak dapat dibedakan dalam 2 (dua) bagian yaitu:

- a. Perlindungan anak yang bersifat yuridis, yang meliputi: perlindungan dalam bidang hukum publik dan dalam bidang hukum keperdataan.
- b. Perlindungan anak yang bersifat non yuridis, meliputi: perlindungan dalam bidang sosial, bidang kesehatan, bidang pendidikan.

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan mengenai perlindungan anak berhubungan dengan hal-hal yang harus didapatkan oleh anak, yaitu:

1. Luas lingkup perlindungan :

- a. Perlindungan yang pokok meliputi antara lain yaitu sandang, pangan, pemukiman, pendidikan, kesehatan dan hukum.
- b. Meliputi hal-hal yang jasmaniah dan rohaniah.
- c. Mengenai pula penggolongan keperluan yang primer dan sekunder yang berakibat pada prioritas pemenuhannya.

2. Jaminan pelaksanaan perlindungan :

- a. Sewajarnya untuk mencapai hasil yang maksimal perlu ada jaminan terhadap pelaksanaan kegiatan perlindungan ini, yang dapat diketahui, dirasakan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan perlindungan, diskriminasi, demi terwujudnya anak Indonesia yang berkualitas, berakhlak mulia, dan sejahtera.

2.2.2 Bentuk – Bentuk Perlindungan Anak Menurut Hukum Di Indonesia

Pemerintah Indonesia telah mengakui pentingnya melindungi anak-anak dan telah menetapkan undang-undang untuk melindungi hak dan kesejahteraan mereka. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak menjadi dasar hukum untuk perlindungan anak di Indonesia.

Perlindungan anak mencakup pemberian jaminan secara menyeluruh terhadap hak-hak mereka dan upaya untuk melindungi mereka dari kekerasan dan diskriminasi. Perlindungan ini diberikan melalui kerangka hukum positif atau UU yang mengatur hak dan kesejahteraan anak-anak. Tujuan utama dari perlindungan anak adalah memastikan bahwa anak-anak dapat tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi dalam masyarakat sesuai dengan martabat dan hak asasi manusia. Berikut beberapa UU yang mengatur tentang perlindungan anak:

1. Undang -- Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang HAM

Menurut UU No. 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (HAM), setiap anak berhak mendapatkan perlindungan dari orang tua, keluarga, masyarakat, dan negara. Hak anak adalah hak asasi manusia dan diakui serta dilindungi oleh hukum. Bentuk --bentuk perlindungan hukum menurut UU No 39 Tahun 1999 tertuang dalam:

- a. Pasal 52 (1) bahwa setiap Anak wajib mendapatkan perlindungan dari Orang Tua, Masyarakat dan Negara.
- b. Pasal 58 (1) bahwa setiap anak wajib memperoleh perlindungan hukum dari berbagai macam bentuk kekerasan, pelecehan seksual, serta perbuatan yang tidak menyenangkan.
- c. Pasal 64 bahwa Setiap anak wajib memperoleh perlindungan dari pekerjaan yang membahayakan dirinya, yang dapat mengganggu kesehatan fisik, moral, dan kehidupan sosial.
- d. Pasal 65 bahwa setiap anak berhak untuk memperoleh perlindungan dari pelecehan seksual, penculikan, perdagangan anak, kegiatan eksploitasi

dan berbagai bentuk penyalahgunaan narkotika, psikotropika, dan zat adiktif lainnya.

- e. Pasal 66 berbunyi bahwa setiap anak berhak untuk mendapatkan kebebasan dan perlakuan secara manusiawi, berhak mendapatkan bantuan hukum secara efektif, apabila berhadapan dengan hukum, berhak mendapatkan perlakuan khusus, apabila tersandung pidana dan berhak untuk memperoleh keadilan dalam pengadilan Anak.

2. Undang- Undang Nomor 23 tahun 2004 Tentang Penghapusan KDRT

Pasal 5 UU ini berisi tentang pelarangan atas kekerasan rumah tangga, baik kekerasan fisik maupun psikis serta penelantaran dalam rumah tangga. Bentuk perlindungan terhadap anak yaitu:

- a. Bentuk perlindungan hukum terhadap kekerasan anak secara fisik, adalah penyiksaan, penganiayaan serta pemukulan terhadap anak, dengan atau tanpa menggunakan benda-benda tertentu, yang mengakibatkan luka fisik atau meninggalnya anak.
- b. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap kekerasan anak secara psikis, seperti penghardikan, memperlihatkan gambar berbau pornografi.
- c. Bentuk perlindungan hukum terhadap kekerasan anak secara seksual adalah kekerasan berupa perlakuan kontak seksual baik secara langsung maupun tidak langsung.
- d. Bentuk perlindungan hukum terhadap kekerasan anak secara sosial meliputi penelantaran anak dan eksploitasi anak.

3. Undang -- Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak

Bentuk perlindungan anak berdasarkan UU perlindungan anak tertulis dalam:

- a. Pasal 13 ayat 1, bahwa selama anak dalam pengasuhan orang tua, wali atau pihak lain mana pun yang bertanggung jawab atas pengasuhan, berhak mendapat perlindungan dari perlakuan kekerasan, penganiayaan, penelantaran dan diskriminasi dan ketidakadilan.
- b. Pasal 15, bahwa setiap anak berhak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan dalam kegiatan politik, pelibatan yang mengandung unsur kekerasan serta terlibat peperangan.
- c. Pasal 16 ayat:
 - (1) Bahwa Anak wajib mendapatkan perlindungan dari penyiksaan, penganiayaan dan penjatuhan hukuman.
 - (2) Anak juga wajib memperoleh kebebasan
 - (3) Tentang penangkapan dan penahanan terhadap anak Bisa dilakukan asalkan harus sesuai dengan hukum.

4. Perlindungan Hukum Secara Preventif

Perlindungan hukum secara preventif dilakukan oleh pemerintah untuk melindungi warganya. Masyarakat diberikan kebebasan untuk menyampaikan pendapat mereka sehingga dapat mencegah timbulnya masalah hukum. Dalam konteks perlindungan hukum terhadap anak, fokusnya adalah pencegahan sebelum terjadinya permasalahan hukum. Banyak kasus yang menjadikan anak sebagai korban kekerasan di dalam

lingkungan keluarga karena kedudukannya yang lemah secara sosial dan hukum. Anak sering kali menjadi target penyalahgunaan emosi oleh orang tua. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya kekerasan terhadap anak di dalam lingkup keluarga.

5. Perlindungan Hukum Secara Represif

Perlindungan hukum secara preventif dilakukan oleh undang-undang kepada warganya. Undang-undang yang telah dijelaskan di atas merupakan contoh dari perlindungan hukum secara represif.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data di lapangan, mengelola, menganalisis dan menarik kesimpulan. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang di teliti.

Menurut Mujahiddin (2020) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan pada kondisi objek yang alami, peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, data yang dihasilkan bersifat deskriptif, analisis data dilakukan secara induktif, dan penelitian ini lebih menekankan makna daripada generalisasi. Teknik pengumpulan data penelitian utama yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipasi, dan dokumentasi.

Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menurut Hendryadi, et. al, (2019:218) merupakan proses

penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

(Murdiyanto, 2020) studi kualitatif didefinisikan sebagai tahapan penyelidikan terhadap fenomena sosial dan isu - isu manusia. Selain itu studi kualitatif juga dipahami sebagai strategi guna menemukan makna, pemahaman, konsep, karakteristik, gejala, simbol serta deskripsi tentang suatu fenomena. Fokusnya adalah pada pendekatan multimetode yang bersifat alami dan holistik menekankan pada kualitas, menggunakan berbagai metode, dan disajikan secara naratif dalam studi (Sidiq & Choiri, 2019).

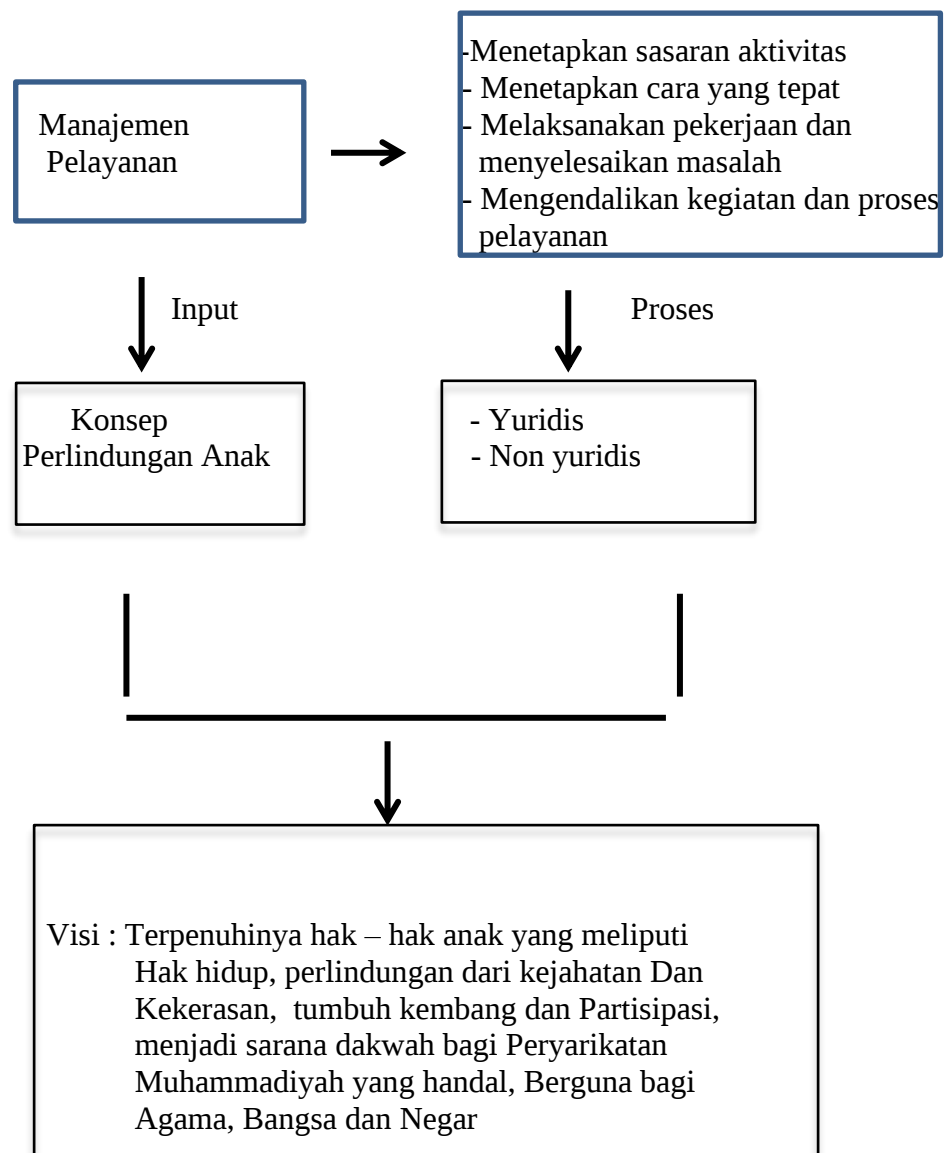
Berdasarkan kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang dilakukan untuk mengungkap gejala secara holistik-kontekstual yang menghasilkan data deskriptif pada suatu konteks khusus dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah dan bergantung pada pengamatan di lapangan. Peneliti memilih menggunakan metode kualitatif dikarenakan peneliti ingin meneliti secara mendalam, menyajikan data secara akurat, dan menggambarkan kondisi sebenarnya secara jelas. Selain itu, melalui pendekatan kualitatif ini peneliti berharap dapat menggambarkan dan menganalisis Manajemen Pelayanan dan Perlindungan Anak Pada Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan dalam bentuk penjelasan secara mendalam dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh para pembaca nantinya.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep ialah suatu model ataupun gambaran yang berisi konsep – konsep yang menjelaskan hubungan antara variabel – variabel yang

berbeda. Kerangka konsep bisa dianggap jadi rumusan masalah yang dikembangkan melalui proses deduktif untuk menghasilkan beberapa konsep dan proposisi (Hardani,dkk., 2020:321).

Gambar 1. Kerangka Konsep



3.3 Defenisi Konsep

Defenisi konsep merupakan penjabaran yang bermakna berupa abstrak, sehingga konsep memberi suatu arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri dan membentuk suatu kesatuan pengertian tentang persoalan yang dirumuskan. Konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian ini adalah:

1. Manajemen pelayanan adalah suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat.
2. Pelayanan dapat diartikan dengan melakukan kegiatan atau perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, kelompok atau masyarakat. Pelayanan juga merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya.
3. Perlindungan anak adalah segala usaha yang dilakukan untuk menciptakan kondisi agar setiap anak dapat melaksanakan hak dan kewajibannya demi perkembangan dan pertumbuhan anak secara wajar baik fisik, mental dan sosial.
4. Konsep perlindungan anak di bagi menjadi dua yaitu yuridis, yang meliputi perlindungan dalam bidang hukum publik dan dalam bidang hukum keperdataan dan Perlindungan anak yang bersifat non yuridis, meliputi perlindungan dalam bidang sosial, bidang kesehatan, bidang pendidikan.

3.4 Kategorisasi

Kategorisasi adalah salah satu tumpukan yang disusun atas dasar pemikiran, institusi, atau kriteria tertentu. Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui secara jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut.

Tabel 3. 1 Kategori Manajemen Pelayanan dan Perlindungan Anak

No.	Defenisi Konsep	Kategorisasi
1.	Manajemen Pelayanan	1. Menyusun rencana. 2. Mengimplementasikan Rencana. 3. mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan.
2.	Perlindungan Anak	1. Anak yang berada dalam situasi darurat. 2. Anak yang berhadapan dengan hukum. 3. Anak yang dieksploitasi secara ekonomi dan/atau seksual.

3.5 Informan dan Narasumber

Pandangan Sugiyono (2018), dalam studi kualitatif, sumber informanUtama ialah informan atau narasumber. Narasumber ialah indiviu yang terlibat Dalam tahan pengumpulan data, memiliki pemahan mendalam tentang masalah yang diteliti, dan memiliki wawasan yang memadai (Miranda, 2019).

Data mengenai informan kunci dan informnan utama dalam riset bisa diamati pada tabel berikut :

Tabel 3. 2 Data Informan dan Narasumber

No.	Nama Narasumber	Jenis Kelamin	Keterangan
1.	Rafdinal, S.Sos, M.AP	Laki – laki	Ketua Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan
2.	Fitri Hidayati	Perempuan	Bidang Pengasuhan, Pelayanan dan Gizi
3.	Riki Saputra, S.E	Laki – laki	Sekretaris
Jumlah			3 Orang

Sumber : Purnama Sari 2025

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah metode ataupun pendekatan yang dipakai oleh periset guna mengumpulkan data, sementara instrumen pengumpulan data ialah alat bantu yang dipilih dan dipakai oleh periset guna mempermudah dan mengefisienkan proses pengumpulan data, alhasil kegiatan tersebut menjadi lebih terstruktur.

Menurut Moleong (2005: 58) teknik pengumpulan data adalah cara atau strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data penelitian utama yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipasi, dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan penulis dalam penelitian dimaksudkan untuk mengetahui pandangan, kejadian, kegiatan, pendapat, perasaan dari narasumber (subjek matter expert). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini terhadap objek yang diteliti. Studi dokumentasi diperlukan terutama untuk memperkaya landasan-landasan teoritis dan mempertajam analisis penelitian.

1. Observasi

Teknik observasi dalam Sutopo (1996: 59) digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi, dan benda, serta rekaman gambar. Observasi atau pengamatan dilakukan dengan mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tak sadar, kebiasaan, dan sebagainya (Moleong, 2005: 59).

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong, 2005:186). Dalam melakukan wawancara kepada narasumber, peneliti melakukan tahapan sebagai berikut:

- a. Menentukan narasumber.
- b. Persiapan wawancara.
- c. Tahap wawancara.
- d. Tahap penghentian wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, menyangkut persoalan pribadi, dan memerlukan interaksi yang berhubungan sangat dekat dengan konteks rekaman peristiwa tersebut. Dokumentasi adalah berkaitan dengan pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan, serta pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan, seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain.

Dari pernyataan tersebut dapat diuraikan bahwa dokumentasi dalam penelitian ini adalah berupa dokumentasi gambar, suara, kutipan - kutipan tertulis, surat keterangan, dan lain-lain.

3.7 Teknik Analisis Data

Moleong (2014) Menganalisis yaitu menguraikan data dan menjelaskan suatu data sehingga akhirnya dapat ditarik suatu pengertian-pengertian dan suatu kesimpulan-kesimpulan. Menurut Rahma (2016) pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2009: 334), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain

Terdapat tiga komponen penting dalam teknik analisis ini, di antaranya adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

- a. Reduksi data (*Data Reduction*) reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data yang berupa hasil wawancara terhadap kedua subjek.

- b. Penyajian data (*Display Data*) data ini tersusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif terdahulu adalah dalam bentuk teks naratif.
- c. Penarikan kesimpulan, yaitu dalam pengumpulan data peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung dilapangan dengan menyusun pola pengarah dan sebab akibat.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian .

Penelitian ini diselenggarakan selama Oktober 2024 sampai dengan April 2025. Penelitian ini dilakukan di Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan yang berlokasi di Jl. Jermal IV No. 18, Kelurahan Denai, Kecamatan. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara, 20227.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan berada di jalan Jermal IV No.18, Kelurahan Denai, Kecamatan Medan Denai, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara tepatnya dengan unit rumah berukuran besar yang disewa sejak tahun 2017 sampai sekarang. Hanphone (62)81260931435, E mail pabs.muhammadiyahkotamedan@gmail.com, Instagram lksa.bayisehatmumedan. .Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan juga terletak di tengah-tengah lingkungan masyarakat Kelurahan Medan Denai sehingga masyarakat disekitaran panti mengenali anak-anak yang tinggal di panti asuhan.

Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan berupa sebuah rumah satu lantai dengan 8 ruangan untuk keperluan dalam memberikan pelayanan di Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan antara lain:

1. Ruangan pertama atau ruang tamu dimana ruangan tersebut dipergunakan untuk menerima laporan pelayanan serta mengurus administrasi lembaga.
2. Ruangan kedua atau ruangan tengah dimana ruangan tersebut dipergunakan untuk memberikan pelayanan pendidikan serta pelayanan kesehatan dan gizi.
3. Ruangan ketiga yaitu ruangan ketua pengurus
4. Ruangan keempat dan kelima yaitu ruangan kamar bagi anak – anak dan balita
5. Ruangan keenam merupakan ruangan kamar bagi anak – anak yang sudah sekolah
6. ruangan ketujuh merupakan dapur yang dipergunakan untuk memberikan gizi kepada balita dan anak – anak
7. ruangan kedelapan merupakan ruangan untuk penyimpanan mainan anak – anak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bagian ini menguraikan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan yang beralamatkan di jalan Jermal IV No. 18, Kelurahan Denai, Kecamatan. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara, untuk mengetahui tentang bagaimana manajemen pelayanan dan perlindungan anak pada Panti Bayi Sehat Kota medan. Bagian ini menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan sesuai dengan metode yang di gunakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

4.1.1 Sumber Daya Manusia Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan

Tabel 4.1 Data sumber manusia Panti Bayi Sehat Kota medan.

1.	Tanggal berdiri	14 Oktober 2017
2.	Akte Notaris	Berbadan Hukum
3.	SK MPKS/PWMSUMUT	NO. 11/KEP.II.R4/D/2024
4.	Status	Terdaftar
5.	Susunan Pengurus	
	Ketua	Rafdinal, S.Sos, M.AP
	Wakil Ketua	Henrizal, S.Pd
	Wakil Ketua	Zainal Arifin, S.Pd
	Wakil Ketua	Atikah Ulayya, S.Sos, M.Si
	Sekretaris	Riki Saputra, S.E
	Bendahara	Dr. Irwan Syari Tanjung, M.Ap
	Bidang Pengasuhan, Pelayanan Dan Gizi	Fitri Hidayati, S.Ag
	Anggota	H. Mansyur, SH
6.	Kapasitas Panti	11 Orang
7.	Anak Asuhan Keluarga	30 Orang
8.	Jumlah Anak Asuh	41 Orang

4.1.2 Visi dan Misi Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan

A. Visi

Visi dari Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan (Muhammadiyah Children Center) ini adalah terpenuhinya hak-hak anak yang meliputi hak hidup, perlindungan dari kejahatan dan kekerasan, tumbuh kembang dan partisipasi, menjadi sarana dakwah bagi persyarikatan muhammadiyah yang handal, berguna bagi agama, bangsa dan Negara.

b. Misi

Misi dari Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan :

1. Menyelenggarakan pelayanan pengasuhan dan perawatan serta pendidikan bagi anak asuh khususnya anak bayi balita meliputi jasmani, rohani, mental spiritual dan sosial.
2. Membina dan mempersiapkan anak asuh agar dapat hidup mandiri dan berkualitas baik secara fisik/ jasmani, rohani, mental spiritual dan sosial.
3. Memberikan kesempatan dan mengembangkan kemampuan anak sesuai dengan bakat, minat dan kapasitas dirinya
4. Menjadi lembaga yang dapat sebagai lembaga alternatif pengganti khususnya bayi dan balita korban kejahatan dan permasalahan sosial lainnya.
5. Senantiasa meningkatkan dan mengembangkan sumber daya personal khususnya profesionalitas pekerja sosial dan kesehatan.
6. Melakukan pemberdayaan pada keluarga dan masyarakat dalam penanganan kesejahteraan sosial secara mandiri.

7. Mengembangkan kerjasama dengan berbagai pihak yang terkait dalam menghadapi penyelesaian berbagai permasalahan sosial ditengah masyarakat.

4.1.3 Tujuan Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan

Tujuan didirikannya Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.

1. Memberikan pelayanan kesejahteraan sosia; kepada anak penyandang masalah sosial, khususnua anak bayi dan balita (korban kejahatan, kekerasan dalam rumah tangga, terlantar, yatim, piatu, fakir dan miskin) dengan memberikan pelayanan dan pengasuhan, perawatan (pangan, sandang, papan dan kesehatan) pendidikan (jasmani, rohani, mental spritual) bimbingan yang sesuai dengan ajaran islam, sehingga mampu hidup secara layak dan mandiri, penuh tanggung jawab, baik terhadap diri sendiri maupun terhadap masyarakat.
2. Menyelamatkan anak – anak khususnya bayi dan balita dari keterlantaran dan kejahatan serta permasalahan sosial yang dialaminya.
3. Agar anak asuh dapat tumbuh dan berkembang sebagaimana lazimnya seorang anak yang memperoleh kasih sayang dari orang tua secara wajar melalui proses perkembangan asuhan mencapai usia sekolah.
4. Mendidik dan mempersiapkan anak menjadi yang sholeh dan sholeha, sehingga siap memasuki usia sekolah sebagaimna layaknya anak – anak dari keluarga biasa.
5. Mengasuh, merawat, mendidik dan mempersiapkan anak yang sholeh dan sholeha, berilmu dan mempunyai kecakapan yang menjadikannya mampu

mandiri dalam menjalani kehidupannya nanti di tengah masyarakat setelah selesai dari Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan ini.

4.1.4 Fungsi Pelayanan Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan

1. Sebagai fungsi pengganti, yaitu sebagai pengganti orang tua anak yang kedua atau salah satu orang tuanya telah tiada atau karena ketidakmampuan orang tua yang disebabkan oleh kecacatannya, melalui penempatan dan pemeliharaan di Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan diharapkan anak – anak tersebut merasa mendapatkan orang tua asuh serta memperoleh perlindungan serta kasih sayang dan memperoleh kebahagiaan sebagaimana kehidupan anak – anak yang mempunyai orang tua serta untuk mendapatkan kasih sayang secara wajar / penuh.
2. Fungsi pelayanan kegiatan yang bersifat mendidik, hiburan , serta kelengkapan pelayanan.
3. Fungsi bimbingan mental dan spritual, yaitu dengan memberikan bimbingan pendidikan tentang agama Islam yang menjurus pada cara pelaksanaan peribadatan dan cara – cara bermasyarakat sehingga membentuk mental yang baik.
4. Fungsi pengasuhan dan penyantun, yaitu menyiapkan dan membina anak asuh menjadi manusia muslim yang mampu berdiri sendiri dan dapat memenuhi segala kebutuhan sosial dan ekonomi, fisik mental dan spritual.
5. Fungsi pencegahan, yaitu merupakan fungsi pencegah dari ketidakpastian di masa depan, maksudnya merupakan proses sosialisasi terhadap anak asuh agar mereka dapat beradaptasi (dapat menjalankan fungsi dan tanggung

jawab dalam kehidupan bermasyarakat) sesuai dengan status anggota masyarakat.

Sesuai dengan kedudukannya didalam keorganisasian Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan dibawah Muhammadiyah maka falsafah yang dianut oleh panti ini lebih pada nilai – nilai keagamaan yaitu Al Islam dan muhammadiyah. Sehingga dalam pembinaannya salah satunya bertujuan untuk menanamkan jiwa keislaman dan Kemuhammadiyah, mendidik dan mengasuh anak – anak sekurang – kurangnya masuk SD sampai mandiri serta disiapkan sebagai kader Muhammadiyah, Islam din masa depan.

4.1.5 Sasaran

Sasaran atau yang akan menjadi Klien Dari Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan ini adalah :

1. Bayi atau balita korban keterlantaran dari orang tua dan keluarganya.
2. Bayi atau balita korban kejahatan, baik kejahatan perdagangan (*trafficking*) maupun korban kejahatanlain yang membutuhkan perlindungan, pengasuhan dan perawatan.
3. Bayi atau balita yatim, piatu, yatim piatu, keluarga miskin yang tidak mendapatkan pengasuhan yang layak dari orang tua atau keluarganya.

4.1.6 Sarana Dan Prasarana Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan

Tempat Panti bayi sehat muhammadiyah kota medan (muhammadiyah children center) berupa sebuah rumah satu lanatai dengan 8 ruangan untuk keperluan dalam memberikan pelayanan di LKSA Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan (Muhammadiyah Children Center), anataranya:

1. Ruangan pertama atau ruang tamu dimana ruangan tersebut dipergunakan untuk menerima laporan pelayanan serta mengurus administarsi lembaga
2. Ruangan kedua atau ruang tengah dimana ruangan tersebut dipergunakan untuk memberikan pelayanan pendidikan serta pelayanan sehat dan gizi
3. Ruangan ketiga yaitu ruangan ketua pengurus
4. Ruangan keempat dan kelima merupakan kamar bagi anak-anak dan balita
5. Ruangan keenam merupakan kamar bagi anak anak sekolah
6. Ruangan ketujuhatau ruang dapur yg dipergunakan memberikan gizi kepada balita dan anak-anak
7. Ruangan kedelapan merupakan ruangan untuk penyimpanan mainan anak anak.

4.1.7 Data Rekapitulasi keadaan anak di Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.

Tabel 4. 2 Rekapitulasi Asuhan Berbasis Dalam Lembaga

No.	Pendidikan	Umur	Laki – Laki	Perempuan	SD	Belum	Jumlah
1.	Balita	0 – 2 thn	1	3	-	4	4
2.	Pra Sekolah	3 – 5 thn	1	4	-	5	5
3.	Sekolah	7 thn	2	-	1	1	2
	Jumlah		4	7	1	10	11

Tabel 4. 3 Rekapitulasi Asuhan Berbasis Keluarga

No.	Pendidikan	Umur	Laki – Laki	Perempuan	SD	SMP	Belum	Jumlah
1.	Balita	2 – 4 tahun	1	1	-	-	2	2
2.	Sekolah	7 – 12 tahun	13	15	26	2	-	28
	Jumlah		14	16	26	2	2	30

4.1.8 Program-Program Pelayanan Sosial dan pembinaan yang diselenggarakan di Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.

Program pelayanan dan pembinaan yang dilaksanakan di Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan ini meliputi 2 (dua) bentuk layanan yaitu :

A. Pelayanan pengasuhan dan pembinaan dalam LKSA (Asuhan Berbasis Lembaga) dalam bentuk :

- 1) Pengasuhan (Homestay) 24 jam.
- 2) Pendidikan.
- 3) Perlindungan.
- 4) Pelayanan konseling kepada keluarga.
- 5) Pelayanan kesehatan dan gizi.

B. Pelayanan pengasuhan dan pembinaan berbasis keluarga (Fostercare) dalam bentuk :

- 1) Pendampingan pengasuhan (parenting).
- 2) Pendampingan pendidikan (bantuan kebutuhan pendidikan).
- 3) Pelayanan konseling kepada anak dan keluarga.
- 4) Pelayanan bantuan makanan pokok (sembako).

4.1.9 Proses perencanaan Program Pelayanan Sosial Lembaga

Menurut Ketua Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan (Rafdinal.2025) Dalam proses perencanaan program pelayanan Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan melayani perlindungan anak dari berbagai permasalahan sosial yang dihadapinya seperti kekerasan fisik, kekerasan mental,

seksual, perdagangan anak, penelantaran, dll. Terdapat 5 proses dalam pelayanan yaitu :

1. Pengasuhan dan Pembinaan (Homestay) 24 jam.

Pengasuhan dan pembinaan 24 jam merupakan program yang menyediakan tempat tinggal yang aman dan nyaman bagi anak – anak yang membutuhkan perlindungan. Program ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan dasar anak – anak, seperti makanan, pakaian, dan tempat tinggal.

Program ini juga menyediakan pengawasan dan pembinaan yang intensif untuk membantu anak – anak mengembangkan keterampilan hidup dan sosial. Pembinaan ini meliputi pendidikan karakter, kedisiplinan, dan kemandirian. Dalam pelaksanaannya, program pengasuhan dan pembinaan 24 jam memerlukan kerja sama yang erat antara petugas panti, orang tua, dan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa anak – anak mendapatkan perawatan dan pembinaan yang optimal.

Evaluasi program ini dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa program ini memenuhi standar perlindungan anak dan memberikan hasil yang optimal.

2. Pendidikan formal dan Non – Formal.

Pendidikan formal dan non-formal merupakan program yang menyediakan pendidikan dasar dan kejuruan untuk anak-anak. Program ini dirancang untuk membantu anak-anak mengembangkan kemampuan akademik dan keterampilan hidup.

Pendidikan formal meliputi pendidikan dasar seperti membaca, menulis, dan berhitung, sedangkan pendidikan non-formal meliputi pelatihan keterampilan hidup seperti memasak, menjahit, dan kerajinan. Program ini juga menyediakan bantuan untuk anak-anak yang mengalami kesulitan belajar atau memiliki kebutuhan khusus. Bantuan ini meliputi pelayanan konseling dan terapi untuk membantu anak-anak mengatasi kesulitan belajar.

Evaluasi program ini dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa program ini memenuhi standar pendidikan dan memberikan hasil yang optimal.

3. Perlindungan dari Kekerasan dan Penelantaran.

Perlindungan dari kekerasan dan penelantaran merupakan program yang menyediakan perlindungan dari kekerasan fisik, mental, dan seksual bagi anak-anak. Program ini dirancang untuk memastikan bahwa anak-anak terlindungi dari kekerasan dan penelantaran.

Program ini meliputi pengawasan yang intensif, pembinaan, dan konseling untuk membantu anak-anak mengatasi trauma. Program ini juga menyediakan bantuan untuk anak-anak yang mengalami kekerasan atau penelantaran.

Kerjasama dengan pihak berwenang seperti polisi dan Dinas Sosial juga dilakukan untuk memastikan bahwa anak-anak terlindungi dari kekerasan dan penelantaran. Evaluasi program ini dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa program ini memenuhi standar perlindungan anak.

4. Pelayanan Konseling kepada Keluarga.

Pelayanan konseling kepada keluarga merupakan program yang menyediakan konseling untuk keluarga yang membutuhkan bantuan. Program ini dirancang untuk membantu keluarga mengatasi masalah yang mempengaruhi kesejahteraan anak-anak.

Program ini meliputi konseling individu, kelompok, dan keluarga. Konseling ini membantu keluarga mengembangkan keterampilan komunikasi dan resolusi konflik.

Evaluasi program ini dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa program ini memenuhi standar konseling dan memberikan hasil yang optimal.

5. Pelayanan Kesehatan dan gizi.

Pelayanan kesehatan dan gizi merupakan program yang menyediakan pelayanan kesehatan dasar dan gizi yang memadai bagi anak-anak. Program ini dirancang untuk memastikan bahwa anak-anak mendapatkan perawatan kesehatan yang optimal.

Program ini meliputi pelayanan kesehatan dasar seperti pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan pemberian gizi. Program ini juga menyediakan bantuan untuk anak-anak yang mengalami kesulitan (Rafdinal.2025,)

4.1.10 Proses Pengorganisasian Program Pelayanan Sosial di Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan (Rafdinal.2025) selaku ketua Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan menjelaskan bahwa Proses

Pengorganisasian Program Pelayanan Sosial terbagi menjadi 4 yaitu Pengaduan masyarakat, Verifikasi dan penilaian oleh Dinas Sosial, Penerimaan oleh LKSA dan Pengembangan Rencana Pelayanan Individu.

1. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat merupakan langkah awal dalam proses perorganisasian. Pengaduan ini dapat berasal dari masyarakat, keluarga, atau lembaga lainnya.

Pengaduan masyarakat harus ditangani dengan serius dan profesional. Petugas Panti harus melakukan verifikasi dan penilaian untuk memastikan bahwa pengaduan tersebut valid. Proses pengaduan masyarakat harus dilakukan secara transparan dan akuntabel. Hasil pengaduan harus didokumentasikan dan disimpan dengan baik.

2. Verifikasi dan Penilaian Oleh Dinas Sosial

Verifikasi dan penilaian oleh Dinas Sosial merupakan langkah kedua dalam proses perorganisasian. Dinas Sosial harus melakukan verifikasi dan penilaian untuk memastikan bahwa anak-anak tersebut memenuhi kriteria pelayanan.

Verifikasi dan penilaian harus dilakukan secara objektif dan transparan. Hasil verifikasi dan penilaian harus didokumentasikan dan disimpan dengan baik. Dinas Sosial juga harus melakukan koordinasi dengan LKSA untuk memastikan bahwa anak-anak tersebut mendapatkan pelayanan yang tepat.

3. Penerimaan Anak oleh Panti Bayi Sehat muhammadiyah Kota Medan.

Penerimaan anak oleh Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan merupakan langkah ketiga dalam proses perorganisasian. Pihak panti harus melakukan penerimaan anak secara profesional dan humanis. Penerimaan anak harus dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan kondisi anak. LKSA harus menyediakan fasilitas dan pelayanan yang memadai untuk anak-anak.

4. Pengembangan Rencana Pelayanan Individu.

Pengembangan rencana pelayanan individu merupakan langkah terakhir dalam proses perorganisasian. Rencana pelayanan individu harus dikembangkan untuk setiap anak yang diterima oleh LKSA.

Rencana pelayanan individu harus memperhatikan kebutuhan dan kondisi anak. Rencana ini harus mencakup tujuan, strategi, dan evaluasi untuk memastikan bahwa anak-anak mendapatkan pelayanan yang optimal.

4.1.11 Evaluasi Proses Pengorganisasian

Evaluasi proses perorganisasian harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa proses ini efektif dan efisien. Evaluasi harus mencakup:

1. Kualitas pelayanan
2. Kepuasan masyarakat
3. Kinerja petugas
4. Kualitas fasilitas dan infrastruktur

Dengan demikian, Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan dapat memastikan bahwa proses perorganisasian berjalan efektif dan efisien, serta memberikan pelayanan yang optimal bagi anak-anak.

4.1.12 Proses Pelaksanaan Program Pelayanan Sosial

Pelaksanaan program pelayanan sosial merupakan bagian tahap pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan. Pengasuhan dan pembinaan dilakukan sesuai dengan rencana pelayanan individu, dengan pengawasan dan pembinaan intensif serta pemberian bimbingan dan dukungan emosional. Pendidikan dan pelatihan juga dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan anak-anak, meliputi pendidikan formal dan non-formal serta pelatihan keterampilan hidup.

Konseling dan terapi dilakukan untuk membantu anak-anak mengatasi trauma, dengan konseling individu dan kelompok serta terapi psikologis. Pelayanan kesehatan dan gizi yang memadai juga diberikan, meliputi pemeriksaan kesehatan rutin dan pemberian gizi yang seimbang. Dengan demikian, anak-anak dapat mendapatkan pelayanan yang komprehensif dan efektif.

4.1.13 Proses Monitoring dan Evaluasi Program Pelayanan Sosial

Proses Monev yang dilakukan Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan dengan tahap pemantauan dan penilaian kegiatan pelayanan sosial. Hal – hal yang di Monev oleh Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) seperti Kemajuan anak-anak dimonitor secara berkala, dengan evaluasi kemajuan akademik dan emosional serta sosial. Kualitas pelayanan juga dievaluasi untuk

memastikan memenuhi standar, dengan evaluasi kepuasan anak dan orang tua serta kinerja petugas.

Hasil Monitoring dan Evaluasi yang dilakukan oleh Lembaga digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelaporan dan pengawasan kegiatan pelayanan sosial juga dilakukan secara berkala kepada pemangku kepentingan dan pihak berwenang. Dengan demikian, LKSA dapat memastikan bahwa program pelayanan sosial berjalan efektif dan efisien.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara dari narasumber penelitian, maka data-data tersebut akan didekskripsikan sehingga masalah penelitian tentang Manajemen Pelayanan dan Perlindungan Anak Pada Panti Bayi Sehat dapat terjawab dan dianalisis. Selanjutnya hasil wawancara akan diuraikan secara sistematis sesuai dengan sifat metode penelitian deskriptif kualitatif.

4.2.1 Adanya Proses Penyusunan Rencana

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rafdinal selaku Ketua Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan beliau menyatakan bahwa:

“ Lembaga ini merupakan rujukan dari pemerintah dari Dinas Sosial, tentu kita menggunakan dua model pelayanan ada namanya pelayanan berbasis lembaga, jadi tinggal di lembaga kemudian kita melakukan pengasuhan selama 24 jam, memenuhi kebutuhannya baik kebutuhan akan pangan, sandang, papan, kesehatan, pendidikan, dan tumbuh kembang. Kemudian yang kedua itu namanya pelayanan berbasis keluarga dalam bentuk pendampingan pengasuhan, pendidikan, pelayanan konseling kepada anak dan keluarga serta pelayanan bantuan makanan pokok, ini karena kita

ingin meluaskan jangkuan pelayanan kita pada anak – anak di luar lembaga dengan memberikan dampingan pada anak – anak baik yatim , piatu, yatim piatu, dan duafa. Tidak hanya balita tetapi pada anak – anak SD dan seterusnya pada wilayah Medan Denai ini untuk kita dampingi proses pengasuhannya bersama orang tuanya. Kemudian pada sisi pembinaan pada pengasuhan kita punya 2 Konsep yaitu Permanen dan Temporer. Dimana permanen itu dia bisa jangka panjang karena memang klien kita tidak punya keluarga dan tidak melakukan proses adopsi pada anak, jadi kita melakukan pengasuhan sampai dia mandiri. Pada Temporer pengasuhan dilakukan sampai dia bertemu dengan keluarganya atau kita proses adopsi pengangkatan anak walaupun tindakan adopsi itu kita tidak menjadikannya prioritas atau tidak menjadi program kita.” (Rafdinal, 29 Maret 2025).

Hal yang sama dinyatakan oleh Ibu Fitri Hidayati selaku Bidang Pengasuhan, Pelayanan Dan Gizi Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan beliau menyatakan bahwa:

“ Proses penyusunan rencana terbagi menjadi lima yaitu pengasuhan dan pembinaan selama 24 jam, pendidikan Formal dan Non – formal, Perlindungan dari kekerasan dan penelantaran, pelayanan konseling kepada keluarga, dan pelayanan kesehatan dan gizi.” (Fitri Hidayati, 29 Maret 2025).

Kemudian, Bapak Riki Saputra selaku Sekretaris Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan beliau menyatakan bahwa:

“ Pengasuhan dan pembinaan 24 jam merupakan program yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dasar anak – anak, seperti makanan, pakaian dan tempat tinggal. Evaluasi program ini dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa program ini memenuhi standar perlindungan anak dan memberikan hasil yang optimal.” (Riki Saputra, 29 Maret 2025).

Berdasarkan keterangan narasumber di atas, Proses penyusunan rencana pelayanan Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan melayani perlindungan anak dari berbagai permasalahan sosial yang dihadapinya seperti kekerasan fisik, kekerasan mental, seksual, perdagangan anak, penelantaran dan lain – lain.

4.2.2 Adanya Implementasi Rencana

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rafdinal selaku Ketua Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan beliau menyatakan bahwa:

“ Implementasi Rencana Pelayanan Sosial merupakan bagian tahap pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan. Pengasuhan dan Pembinaan dilakukan sesuai dengan rencana pelayanan individu, dengan pengawasan dan pembinaan intensif serta pemberian bimbingan dan dukungan emosional. Pendidikan dan pelatihan juga dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan anak – anak, meliputi pendidikan formal dan non – formal serta pelatihan keterampilan hidup.” (Rafdinal, 29 Maret 2025).

Hal yang sama dinyatakan oleh Ibu Fitri Hidayati selaku Bidang Pengasuhan, Pelayanan Dan Gizi Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan beliau menyatakan bahwa:

“Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan telah menyediakan pelayanan sosial yang memadai dan sesuai dengan standar perlindungan anak yang telah ditetapkan oleh Undang – undang No. 35 Tahun 2014 tentang perlindungan Anak dan Undang – undang No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan anak.” (Fitri Hidayati, 29 Maret 2025).

Berdasarkan keterangan narasumber diatas, Konseling dsan terapi dilakukan untuk membantu anak – anak mengatasi trauma, dengan konseling individu dan kelompok serta psikologis. Pelayanan kesehatan dan gizi yang memadai juga diberikan, meliputi pemeriksaan kesehatan rutin, dan pemberian gizi yang seimbang. Dengan demikian anak – anak mendapatkan pelayanan yang Komprehensif dan Efektif.

4.2.3 Mengoordinasikan dan Menyelesaikan Aktivitas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rafdinal selaku Ketua Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan beliau menyatakan bahwa:

“ Proses penyelesaian aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan dengan tahap pemantauan dan penilaian kegiatan pelayanan sosial. Hal – hal yang dilakukan oleh Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan seperti kemajuan anak – anak dimonitor secara berkala, dengan evaluasi dan kemandirian akademik dan emosional serta sosial. Kualitas pelayanan juga dievaluasi untuk memastikan memenuhi standar, dengan evaluasi kepuasan anak dan orang tua serta kinerja petugas.” (Rafdinal, 29 Maret 2025).

Berdasarkan keterangan narasumber diatas, Hasil evaluasi yang dilakukan oleh Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan, pelaporan dan pengawasan. Kegiatan pelayanan sosial juga dilakukan secara berkala kepada pemangku kepentingan dan pihak berwenang. Dengan demikian Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan dapat memastikan bahwa program pelayanan sosial berjalan efektif dan efisien.

4.2.4 Adanya Perlindungan Anak Dalam Situasi Darurat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rafdinal selaku Ketua Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan beliau menyatakan bahwa:

“Jadi Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan didirikan oleh majelis pelayanan sosial pimpinan pusat Muhammadiyah diharapkan dapat menjadi amal usaha dibidang sosial yang mampu memberikan upaya perlindungan anak dari berbagai permasalahan sosial yang dihadapinya seperti penelantaran, korban kekerasan bahkan korban kejahatan anak atau *trafficking* baik yang dilakukan oleh orang tua, keluarga atau kerabat maupun orang lain atau kelompok/mafia kejahatan yang banyak dan

berkembang di tengah kehidupan saat ini, apalagi untuk kota besar seperti Medan ini angka kejahatan yang menimpa anak sangat tinggi termasuk kejahatan pada anak bayi.” (Rafdinal, 29 Maret 2025).

Berdasarkan keterangan Narasumber diatas, Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Perlindungan anak pada Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan yaitu merupakan perlindungan dari penelantaran, korban kekerasan , perdagangan anak (*Trafficking*), serta korban kejahatan lainnya.

4.2.5 Adanya Perlindungan Anak yang Berhadapan Dengan Hukum

Berdasarkan hasil wawancara dengan Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rafdinal selaku Ketua Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan beliau menyatakan bahwa:

“Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota memberikan pelayanan perlindungan pada anak yang belum berusia 18 tahun yang mengalami penderitaan fisik, mental atau kerugian ekonomi yang disebabkan oleh tindak pidana. Kerja sama dengan pihak berwenang seperti polisi dan Dinas Sosial juga dilakukan untuk memastikan bahwa anak – anak terlindungi dari kekerasan dan penelantaran. Tidak hanya itu, terdapat perhatian khusus terhadap hak hak yang harus dipenuhi saat menjalani proses peradilan pidana.” (Rafdinal , 29 Maret 2025).

Berdasarkan keterangan Narasumber diatas, dengan mempertimbangan perlindungan terhadap harkat dan martabat anak, terdapat ketentuan khusus yang harus dilakukan oleh aparat penegak hukum dalam memperlakukan anak yang berhadapan dengan hukum.

4.2.6 Adanya perlindungan Anak yang Dieksploitasi Secara Ekonomi dan Seksual

Berdasarkan hasil wawancara dengan Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rafdinal selaku Ketua Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan beliau menyatakan bahwa:

“Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan sebagai salah satu lembaga perlindungan anak yang mampu menerjemahkan konsep perlindungan anak dari berbagai permasalahan sosial yang di hadapinya seperti penelantaran, korban kekerasan bahkan korban kejahatan anak atau *Trafficking*, baik yang dilakukan oleh orang tua, keluarga atau kerabat maupun oleh orang lain atau kelompok mafia yang banyak dan berkembang di kehidupan sekarang ini.” (Rafdinal, 29 Maret 2025).

Hal yang sama dinyatakan oleh Ibu Fitri Hidayati selaku Bidang Pengasuhan, Pelayanan Dan Gizi Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan beliau menyatakan bahwa:

“Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan juga memberikan perlindungan khusus kepada anak dalam bentuk *Temporary Shelter* yaitu unit pelayanan perlindungan pertama yang bersifat responsivedan segera bayi/anak yang mengami tindak kekerasan dan perlakuan yang salah atau memerlukan perlindungan khusus. Dan juga perlindungan dalam bentuk *Protection Home* yaitu unit pelayanan perlindungan , pemulihan rehabilitasi dan reintegrasi bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus sehingga anak dapat tumbuh secara wajar.” (Fitri Hidayati, 29 Maret 2025).

Berdasarkan keterangan narasumber Diatas, Dalam perjalanannya Panti BayiSehat Muhammadiyah Kota Medan ini akan menyelenggarakan pelayanan sosial dibidang khususnya anak bayi, balita bahkan sampai usia remaja atau mencapai kemandirian jika anak tersebut tidak memiliki keluarga inti ataupun keluarga pengganti yang berasal dari keluarga pengganti yang berasal dari keluarga tidak mampu korban kekerasan dan permasalahan sosial lainnya.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti menarik kesimpulan bahwasannya manajemen pelayanan dan perlindungan anak pada Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan sudah terlaksanakan diantaranya berupa pelayanan berbasis lembaga dan pelayanan berbasis keluarga. Dimana panti memberikan pelayanan seperti Pengasuhan selama 24 jam, Pendidikan, Perlindungan, Pelayanan konseling kepada keluarga, dan Pelayanan Kesehatan dan gizi.

Hal ini dapat dilihat pada beberapa pelayanan diantaranya : Pertama adanya pembinaan Spritual dengan cara memberikan pendidikan tentang agama islam yang menjurus pada cara pelaksanaan ibadah. kedua adanya pembinaan kesehatan yaitu terpenuhinya gizi yang baik dan pemeriksaan kesehatan yang dilakukan secara rutin oleh pihak panti agar anak – anak mendapatkan perawatan kesehatan yang optimal. Ketiga Bimbingan belajar yaitu adanya pendidikan formal dan non – formal yang menyediakan pendidikan dasar dan kejuruan untuk anak - anak. Keempat adanya pembinaan bakat pada anak yaitu mendukung potensi yang ada pada setiap diri anak – anak asuh agar potensi tersebut dapat berkembang dengan baik. Kelima memberikan kegiatan rutinitas harian untuk memberikan kesempatan dan mengembangkan kemampuan anak sesuai dengan bakat, minat dan kapasitas dirinya.

5.2. Saran

Adapun saran dari hasil penelitian mengenai Manajemen Pelayanan dan Perlindungan Anak pada Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi pemerintah khususnya bidang sosial dan kesejahteraan sosial Kota Medan, diharapkan Semoga kedepannya pemerintahan serta lembaga pelayanan sosial dapat melanjutkan lagi program pelayanan sosial yaitu, meningkatkan akses dan kualitas pelayanan sosial anak, menyediakan tenaga profesional dan terlatih, memperkuat layanan responsif terhadap kasus anak, melibatkan keluarga dan komunitas, dan melakukan pendataan serta pengawasan yang akurat.
2. Bagi Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan Hendaknya pihak panti Meningkatkan (sumber daya manusia) SDM dengan cara menyediakan staff ataupun pekerja sosial (peksos) yang khusus menangani tentang anak, agar kedepannya panti asuhan lebih memahami tentang program pelayanan sosial anak secara profesional sesuai dengan kebutuhan anak-anak asuh.
3. Melakukan persiapan masa depan, seperti program pembinaan kemandirian saat anak mulai remaja, seperti pelatiha kerja atau magang. Bantu anak menyiapkan rencana hidup setelah keluar dari panti.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Kamil dan Fauzan. *Hukum Perlindungan dan Pengangkatan Anak di Indonesia*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta 2008.
- Dapartemen Sosial “*Penanganan Anak Terlantar* ” // yannrehsos.depsos.go.id
- Sosial Asuhan Anak*, Jakarta: Departemen Sosial Republik Indonesia, 2004.
- Gosita, Arif. *Masalah perlindungan anak*. Jakarta: Akademi Pressindo, 1998.
- Lubis, M. H., & Saleh, A. (2020). *Pekerja Anak Sebagai Buruh Batu Bara Di Kelurahan Silandit Kota Padang Sidempuan*. *Jurnal Intervensi Sosial Dan Pembangunan (JISP)*, 1(1), 1- 15
- Massie, Joseph L, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 1983)
- Moeleong, Lexy. J, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009)
- Moenir, AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000)
- Sarinah dan Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2017)
- Simanjuntak, I. (2019). *Pelayanan sosial Berbasis Keluarga Bagi Anak Asuh Oleh Yayasan Sos Children’s Village Medan*. 5(090902050), 1–12.
- Sufi, D. K., & Mujahiddin. (2020). *Peranan Panti Asuhan Putri Aisyiyah Kabupaten Aceh Singkil dalam Meningkatkan Kemandirian Anak*. *Jurnal Intervensi Sosial Dan Pembangunan (JISP)*, 1(1), 1–16.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Sukadi, I. (2013). *Tanggung Jawab Negara Terhadap Anak Terlantar Dalam Operasionalisasi Pemerintah Di Bidang Perlindungan Hak Anak*. *Journal de Jure*, 5(2), 117–133. <https://doi.org/10.18860/j-fsh.v5i2.3003>.
- Suryanto, B. (2010). *Masalah Sosial Anak*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sutinah, S. (2020). *Analisa keberadaan lembaga kesejahteraan sosial anak (LKSA) di Kabupaten Sidoarjo*. *Jurnal Sosiologi Dialektika*, 13(1), 66. <https://doi.org/10.20473/dk.v13i1.2018.66-78>.

Syafni, N., & Mujahiddin. (2021). *Bentuk Pelayanan Sosial Pada Panti Remaja Nusa Putera Dalam Mengembalikan Keberfungsian Sosial Anak*. Jurnal Intervensi Sosial Dan Pembangunan (JISP), 2(2), 1-14.

Izharsyah, J. R. (2022). *Strategi Pengawasan Internal Penyaluran Pupuk Subsidi Dalam Rangka Transparansi Program E-Rdck Di Kelurahan Tangkahan Medan Labuhan Internal Supervision Strategy For Subsidized Fertilizer Distribution In The Context of Transparency of the E-RDKK Program* In. 1(1), 12–20.

LAMPIRAN

Dokumentasi di Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan



**Sumber : Foto bersama Bapak Rafdinal selaku Ketua Panti Bayi Sehat
Muhammadiyah Kota Medan**



**Sumber : Foto sholat berjamaah dengan pengasuh dan anak – anak asuh
Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan**



**Sumber : Foto saat bermain dengan Anak – anak asuh Panti Bayi Sehat
Muhammadiyah Kota Medan**





Sumber : Foto saat kegiatan makan anak – anak asuh Panti Bayi Sehat

Muhammadiyah Kota Medan



UMSU
Unggul | Cordat | Terpercaya

Batas maksimum surat ini agar disetujui
nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/AN-PT/Ak.KP/PT/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fkip.umsumed.ac.id>

fkip@umsumed.ac.id

umsumedan

@umsumedan

umsumedan

umsumedan

Sk-1

PERMORONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi **Kesejahteraan Sosial**
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, **12 November** 20**24**

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : **Purnama Sari**
NPM : **2103090014**
Program Studi : **Kesejahteraan Sosial**
SKS diperoleh : **119 SKS, IP Kumulatif 3,60**

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Manajemen Pelayanan Dan Perlindungan Anak Pada Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan	ACE
2	Peran Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Dalam Perlindungan Baita Terantar di Kota Medan	X
3	Manajemen Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Dalam Pelayanan Dan Perlindungan Anak Di Kota Medan	X

Bersama permohonan ini saya lampirkan :
1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.
Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

21.309.029

Pemohon,

Medan, tanggal **12 November** 20**24**

Ketua

Program Studi

(**Purnama Sari**)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk

Program Studi : **Kesejahteraan Sosial**

(**Assoc. Prof. Dr. H. Mujahiddin - S. Sos. - MSP**)
NIDN: **0128088902**

(**Dr. Jehan Ridha Raharja - M.S.**)
NIDN: **0117019201**



Agensi Kelayakan Malaysia
Malaysia Qualifications Agency

**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>fisip@umsu.ac.id[f umsumedan](#)[i umsumedan](#)[t umsumedan](#)[u umsumedan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR MAHASISWA (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH) Nomor : 398/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Kesejahteraan Sosial tertanggal: 13 November 2024, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

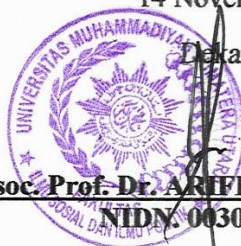
Nama mahasiswa : **PURNAMA SARI**
 N P M : 2103090014
 Program Studi : Kesejahteraan Sosial
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **MANAJEMEN PELAYANAN DAN PERLINDUNGAN ANAK PADA PANTI BAYI SEHAT MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN**
 (Skripsi dan Jurnal Ilmiah)
 Pembimbing : **Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Kesejahteraan Sosial: 029.21.309 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 13 Mei 2025.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 12 Djumadil Awwal 1446 H
 14 November 2024 M



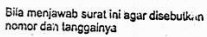
Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.
 NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Kesejahteraan Sosial FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.





<https://fisip.umsu.ac.id>
 fisip@umsu.ac.id
 [fumsuMEDAN](#)
 [umsuMEDAN](#)
 [umsuMEDAN](#)
 [umsuMEDAN](#)





UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 448/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : **Kesejahteraan Sosial**
Hari, Tanggal : **Senin, 17 Februari 2025**
Waktu : **09.45 WIB s.d. Selesai**
Tempat : **AULA FISIP UMSU Lt. 2**
Pemimpin Seminar : **Assoc. Prof. Dr. H. Mujahiddin, S.Sos., MSP.**



UMSU
Unggul | Cerdas | Berprestasi

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
1	FATRUL RAHMAN HUTASUHUT	2103090033	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos, M.SP.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	AKTIVISME SOSIAL GERAKAN RELAWAN MATAHARI DALAM PENINGKATAN SOSIAL EKONOMI MASYARAKAT PINGGIRAN REL KERETA API GLUGUR DARAT II KOTA MEDAN
2	PURNAMA SARI	2103090014	Dr. SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	MANAJEMEN PELAYANAN DAN PERLINDUNGAN ANAK PADA PANTI BAYI SEHAT MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN
3	MUR JANNAH LUBIS	2103090012	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos, M.SP.	Dr. SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	RELASI SISTEM SUMBER KESEJAHTERAAN DALAM FENOMENAL HUSTLE CULTURE PADA KELOMPOK GEN Z DI KOTA MEDAN
4	APIF SYAWAL NST	2103090006	Dr. SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PROGRAM BANTUAN LANGSUNG TUNAI DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA NELAYAN DI MEDAN BELAWAN
5	SALWA MERTA	2103090009	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	GEPAKAN SEKOLAH LANSIA MANDIRI DALAM MEWUJUDKAN LANSIA YANG SEHAT DAN BAHAGIA (STUDI KASUS PADA PROGRAM BKKBN PROVINSI SUMATERA UTARA)

Medan, 15 Februari 2025
14 Februari 2025 M



(Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.)





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

fisip@umsu.ac.id

[f umsumedan](#)

[i umsumedan](#)

[t umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 630/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Lampiran : -.-

Hal : **Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 13 Ramadhan 1446 H
13 Maret 2025 M

Kepada Yth : **Pengurus Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan**
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan, atas nama :

Nama mahasiswa	: PURNAMA SARI
N P M	: 2103090014
Program Studi	: Kesejahteraan Sosial
Semester	: VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Tugas Akhir Mahasiswa	: MANAJEMEN PELAYANAN DAN PERLINDUNGAN ANAK PADA PANTI BAYI SEHAT MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402





**MAJELIS PEMBINAAN KESEJAHTERAAN SOSIAL
PIMPINAN WILAYAH MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
LEMBAGA KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK
BAYI SEHAT MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN
(MUHAMMADIYAH CHILDREN CENTRE)**



Asrama : Jl. Jermal 4 No.18 Kelurahan Denai - Kota Medan 20227 - HP / WA. 0812 6093 1435

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 082/PABS-KM/XI/2024
Lamp : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa**

Medan, 24 Ramadhan 1446 H
24 Maret 2025 M

Kepada Yth,
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**
di-

Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb.

Ba'da salam senantiasa kami do'akan semoga Bapak selalu dalam lindungan Allah SWT serta sukses menjalankan aktivitas sehari – hari. Amiin.

Sehubungan dengan Surat Nomor : 630/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025 tanggal 13 Maret 2025 perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa

Nama : Purnama Sari
NPM : 2103090014
Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **Manajemen Pelayanan dan Perlindungan Anak pada Panti Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan**

Bersama surat ini kami sampaikan bahwa nama diatas dapat kami terima untuk melaksanakan Penelitian Mahasiswa dalam rangka penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi) di LKSA Bayi Sehat Muhammadiyah Kota Medan.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

*Nasrun minallah wa fathun Qoriib
Wassalamu'alaikum wr.wb*

Pimpinan LKSA Bayi Sehat
Muhammadiyah Kota Medan
Ketua Sekretaris

Rafdinal, S.Sos, M.AP
NBM : 777.627

Riki Saputra, SE
NBM : 884.243

Acc *Draf wawancara*
7/3/2025 *[Signature]*

**DAFTAR PERTANYAAN
(DRAF WAWANCARA)**

Dr. Jehan Ryho Rharaphi, M.S
NIDH : 0170192 01

I. Keterangan : Berikut ini daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator (kategorisasi) yang berasal dari proposal penelitian.

II. Biodata Narasumber

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| a. Nama | : Rafdinal S. Sos - MAP |
| b. Tempat tanggal lahir | : Batu Sangkar, 14 Oktober 1974 |
| c. Jenis Kelamin | : Laki-laki |
| D. Jabatan | : Ketua Panti |
| e. No. Hp | : 0812 - 6093 - 1435 |

III. Daftar Pertanyaan

1. Menyusun Rencana

- a. Bagaimana program pelayanan yang di rencanakan?
- b. Siapa saja yang terlibat dalam proses perencanaan?
- c. Apakah perencanaan program pelayanan sosial yang dilakukan sudah sesuai dengan visi – misi lembaga?
- d. Bagaimna pihak panti menyusun dan merencanakan anggaran pelaksanaan program pelayanan sosial?

2. Mengimplementasikan Rencana

- a. Bagaimna program pelayanan sosial diatur dan dikelola dalam panti?
- b. Pendekatan (metode) apa yang dipilih oleh panti untuk mengelola dan mengimplementasikan program pelayanan sosial?
- c. Siapa saja yang bertugas dan bertanggung jawab untuk program pelayanan sosial?
- d. Apakah struktur kelembagaan tugas dan fungsinya sudah relevan untuk mengorganisasikan dan mengimplementasikan program pelayanan sosial di lembaga?
- e. Bagaimana Proses pelaksanaan pelayanan sosial di panti?
- f. Apakah proses pelaksanaan pelayanan sosial di panti sudah sesuai dengan perencanaan yang di tetapkan sebelumnya?
- g. Apakah cukupan program sosial sudah mampu menjangkau sasaran pelayanan secara maksimal

- h. Apakah metode pemberian pelayanan sosial dapat di terapkan sesuai dengan pendekatan yang dipilih?
3. Mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas pelayanan.
- a. Bagaimana proses monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh panti?
 - b. Hal apa saja yang di monitoring dan evaluasi oleh panti?
 - c. Apa saja kendala yang dihadapi panti dalam memberikan pelayanan?
 - d. Bagaimana upaya panti dalam mengatasi kendala tersebut?
 - e. Apa harapan panti asuhan untuk masa depan anak-anak?
 - f. Apa harapan panti asuhan untuk masa depan anak-anak?
 - g. Apakah ada pesan untuk masyarakat terkait kepedulian terhadap anak-anak di panti asuhan?
 - h. Bagaimana cara masyarakat bisa berkontribusi untuk membantu panti ini?

Demikian daftar pertanyaan atau draf wawancara yang telah disusun untuk memenuhi standar dan kebutuhan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.

Medan, 7 Maret 2025

Peneliti

(Purnama Sari)

NPM: 2103090014



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisip.umsu.ac.id fisip@umsu.ac.id umsumedan @umsumedan umsumedan umsumedan

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Sk-5

Nama lengkap

: Purnama Sari

NPM

: 2103090014

Program Studi

: Kesejahteraan Sosial

Judul Tugas Akhir Mahasiswa
(Skripsi Dan Jurnal Ilmiah)

: Manajemen Pelayanan dan
Perundungan Anak Pada Partai Barisan Sihat Muhammadiyah
Kota Medan.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	14-11/2024	Penerapan judul dan Pembimbing Tugas Akhir	H
2.	19/nov/2024	Bimbingan Pertama	H
3.	13/Des/2024	Bimbingan Kedua membuat latar belakang	H
4.	21/jan/2025	Bimbingan Ketiga Revisi Bab 1 - 3	H
5.	7/feb/2025	Bimbingan keempat ACC sempit	H
6.	24/feb/2025	Bimbingan Kelima Format wawancara	H
7.	06/mara/2025	ACC Format wawancara	H
8.	21/APRIL/2025	Bimbingan ketujuh Bab IV & V	H
9.	23/juni/2025	Bimbingan kedelapan Revisi Bab IV	H
10.	25/juni/2025	Revisi Bab IV - V	H

Dekan,

Ketua Program Studi,

Medan, 26 Juni 2025

Pembimbing

(Assoc. Prof. Dr. Arian Satrio S.Sos. M.Si)
NIDN: 0030017402

(Assoc. Prof. Dr. H. Muzakkar)
NIDN:

(Dr. Johan Ridho Rahajudin, M.Si)
NIDN: 017019201





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNDANGAN/ PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 1120/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Kesejahteraan Sosial
 Hari, Tanggal : Rabu, 02 Juli 2025
 Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
 Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	HAMZAH ALMAS HAREFA	2103090035	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	Dr. SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	Dr. YURISNA TANJUNG, M.AP.	PERAN PUSAT KAJIAN DAN PERLINDUNGAN ANAK (PKPA) DALAM UPAYA PENANGGULANGAN KEKERASAN FISIK TERHADAP ANAK DI KOTA GUNUNGSITOLI
2	MUHAMMAD ALFARYAN LUBIS	2103090056	Dr. SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. YURISNA TANJUNG, M.AP.	PERAN PUSAT KAJIAN DAN PERLINDUNGAN ANAK DALAM MENANGANI KORBAN PELECEHAN SEKSUAL PADA ANAK DI KOTA MEDAN
3	PURNAMA SARI	2103090014	Dr. YURISNA TANJUNG, M.AP.	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., MSP.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	MANAJEMEN PELAYANAN DAN PERLINDUNGAN ANAK PADA PANTI BAYI SEHAT MUHAMMADIYAH KOTA MEDAN
4						
5						

Notulis Sidang :

Medan, 05 Muharram 1447 H
 30 Juni 2025M

Ditandatangani oleh :
 Rektor

Wakil Rektor I

Wakil Rektor II

Wakil Rektor III

Wakil Rektor IV

Wakil Rektor V

Wakil Rektor VI

Wakil Rektor VII

Wakil Rektor VIII

Wakil Rektor IX

Wakil Rektor X

Wakil Rektor XI

Wakil Rektor XII

Wakil Rektor XIII

Wakil Rektor XIV

Wakil Rektor XV

Wakil Rektor XVI

Wakil Rektor XVII

Wakil Rektor XVIII

Wakil Rektor XIX

Wakil Rektor XX

Wakil Rektor XXI

Wakil Rektor XXII

Wakil Rektor XXIII

Wakil Rektor XXIV

Wakil Rektor XXV

Wakil Rektor XXVI

Wakil Rektor XXVII

Wakil Rektor XXVIII

Wakil Rektor XXIX

Wakil Rektor XXX

Wakil Rektor XXXI

Wakil Rektor XXXII

Wakil Rektor XXXIII

Wakil Rektor XXXIV

Wakil Rektor XXXV

Wakil Rektor XXXVI

Wakil Rektor XXXVII

Wakil Rektor XXXVIII

Wakil Rektor XXXIX

Wakil Rektor XL

Wakil Rektor XLI

Wakil Rektor XLII

Wakil Rektor XLIII

Wakil Rektor XLIV

Wakil Rektor XLV

Wakil Rektor XLVI

Wakil Rektor XLVII

Wakil Rektor XLVIII

Wakil Rektor XLIX

Wakil Rektor L

Wakil Rektor LI

Wakil Rektor LII

Wakil Rektor LIII

Wakil Rektor LIV

Wakil Rektor LV

Wakil Rektor LVI

Wakil Rektor LVII

Wakil Rektor LVIII

Wakil Rektor LIX

Wakil Rektor LX

Wakil Rektor LXI

Wakil Rektor LXII

Wakil Rektor LXIII

Wakil Rektor LXIV

Wakil Rektor LXV

Wakil Rektor LXVI

Wakil Rektor LXVII

Wakil Rektor LXVIII

Wakil Rektor LXIX

Wakil Rektor LXX

Wakil Rektor LXXI

Wakil Rektor LXXII

Wakil Rektor LXXIII

Wakil Rektor LXXIV

Wakil Rektor LXXV

Wakil Rektor LXXVI

Wakil Rektor LXXVII

Wakil Rektor LXXVIII

Wakil Rektor LXXIX

Wakil Rektor LXXX

Wakil Rektor LXXXI

Wakil Rektor LXXXII

Wakil Rektor LXXXIII

Wakil Rektor LXXXIV

Wakil Rektor LXXXV

Wakil Rektor LXXXVI

Wakil Rektor LXXXVII

Wakil Rektor LXXXVIII

Wakil Rektor LXXXIX

Wakil Rektor LXXXX

Wakil Rektor LXXXXI

Wakil Rektor LXXXXII

Wakil Rektor LXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXV

Wakil Rektor LXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

Wakil Rektor LXXXXXXXV

Wakil Rektor LXXXXXXXVI

Wakil Rektor LXXXXXXXVII

Wakil Rektor LXXXXXXXVIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIX

Wakil Rektor LXXXXXXX

Wakil Rektor LXXXXXXXI

Wakil Rektor LXXXXXXXII

Wakil Rektor LXXXXXXXIII

Wakil Rektor LXXXXXXXIV

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Purnama Sari
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 07 Mei 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Status perkawinan : Belum Menikah
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Serasi Dusun X
Email : sarip2977@gmail.com

Status Keluarga

Nama ayah : Usman
Pekerjaan Ayah : Pegawai Swasta
Nama ibu : Sudarmi
Pekerjaan ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Serasi Dusun X

Pendidikan Formal

2008-2014 : MIS AL – WASHLIYAH MEDAN KRIO
2014-2017 : MTS AL – WASHLIYAH MEDAN KRIO
2017-2020 : SMK NEGERI 9 MEDAN
2020-2025 : Strata-1 Kesejahteraan Sosial FISIP UMSU