

## **Pelaksanaan Pelayanan Pengasuh Terhadap Anak di Panti Asuhan Rumah Bahagia Pelita Kasih Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru**

**Rani Margaretha Siahaan<sup>1</sup>, Azhar<sup>2</sup>, Dafetta Fitrilinda<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Pendidikan Masyarakat, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Riau.

E-mail: [rani.margaretha2575@student.unri.ac.id](mailto:rani.margaretha2575@student.unri.ac.id)<sup>1</sup>, [azhar@lecturer.unri.ac.id](mailto:azhar@lecturer.unri.ac.id)<sup>2</sup>, [dafettafitrilinda@lecturer.unri.ac.id](mailto:dafettafitrilinda@lecturer.unri.ac.id)<sup>3</sup>.

**Abstract:** *This study aims to find out how the implementation of caregiving services for children at the Rumah Bahagia Pelita Kasih Orphanage in Payung Sekaki District, Pekanbaru. This research is a descriptive type of research using a qualitative approach. This research was conducted at the Rumah Bahagia Pelita Kasih Orphanage, Pekanbaru, where data collection was carried out using documentation, observation and interviews involving 3 (three) caregivers as core informants and 3 (three) foster children as supporting informants. Furthermore, to search and organize the data, data analysis techniques were used in the form of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study are that the interaction between caregivers and children is warm and caring, so that children feel comfortable and dare to tell stories. Activities carried out at the orphanage include learning activities, worship, and skills that are adjusted to the age and interests of children. The satisfaction of foster children is reflected in the pleasant atmosphere, cheerful faces, and their enthusiasm in participating in activities. These findings prove that caregivers have carried out their roles well in meeting the physical and emotional needs of foster children.*

**Abstrak:** Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat Mengetahui bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Pengasuh Terhadap Anak di Panti Asuhan Rumah Bahagia Pelita Kasih Kec. Payung Sekaki, Pekanbaru. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Panti Asuhan Rumah Bahagia Pelita Kasih, Pekanbaru yang pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan dokumentasi, observasi dan wawancara dengan melibatkan 3 (tiga) orang pengasuh sebagai informan inti dan 3 (tiga) orang anak asuh sebagai informan pendukung. Seterusnya untuk mencari dan menyusun data digunakan teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini yakni interaksi antara pengasuh dan anak berlangsung hangat dan penuh perhatian, sehingga anak merasa nyaman dan berani bercerita. Aktivitas yang dilakukan di panti mencakup kegiatan belajar, ibadah, dan keterampilan yang disesuaikan dengan usia serta minat anak. Kepuasan anak asuh tercermin dari suasana yang menyenangkan, wajah ceria, serta semangat mereka dalam mengikuti kegiatan. Temuan ini membuktikan bahwa pengasuh telah menjalankan perannya dengan baik dalam memenuhi kebutuhan fisik maupun emosional anak asuh.

**How to Cite:** Siahaan, R. M., Azhar, & Fitrilinda, D. (2026). Pelaksanaan Pelayanan Pengasuh Terhadap Anak di Panti Asuhan Rumah Bahagia Pelita Kasih Kecamatan Payung Sekaki Pekanbaru. *Transformasi : Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Non Formal Informal*, 12(1), 459–464. <https://doi.org/10.33394/jtni.v12i1.17798>

### **Article History**

Received: 01-10-25

Reviewed: 15-03-26

Published: 16-03-26

### **Key Words**

*Implementation Of Services, Caregivers, Foster Children, Orphanages*

### **Sejarah Artikel**

Diterima: 01-10-25

Direview: 15-03-26

Diterbitkan: 16-03-26

### **Kata Kunci**

*Pelaksanaan Pelayanan, Pengasuh, Anak Asuh, Panti Asuhan*

## PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan pengasuh terhadap anak di panti asuhan sangatlah penting. Pengasuh berperan sebagai pengganti orang tua bagi anak-anak yang tinggal di panti, karena mereka adalah sosok utama yang mendampingi anak dalam keseharian. Dalam proses pengasuhan, pengasuh memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendukung perkembangan anak, baik dari segi sosial, emosional, maupun psikologis. Kumala, I. F. I. (2022). Peran pengasuh dalam pembentukan akhlakul karimah anak terlantar dan yatim piatu kurang mampu. Tesis, UIN SATU Tulungagung. Pengasuh berperan sebagai pendidik, pelindung, dan motivator melalui pengawasan 24 jam, jadwal kegiatan, dan komunikasi interpersonal. Mereka juga berperan dalam memeberikan pendidikan, bimbingan serta perlindungan sejak dini, sekaligus membangkitkan motivasi anak untuk tumbuh dan berkembang, serta memberikan stimulasi yang tepat agar anak adapat mencapai perkembangan Optimal. Pengasuhan berkualitas tinggi membantu anak membangun rasa percaya diri, harga diri, dan ketangguhan menghadapi tekanan hidup secara psikologis. Anak merasa dihargai dan diterima berkat perhatian, dukungan, serta bimbingan yang konsisten dari pengasuh. Secara sosial, pengasuhan baik meningkatkan kemampuan interaksi anak dengan orang lain, seperti belajar kerja sama, empati, tanggung jawab, dan komunikasi efektif melalui perhatian dan bimbingan. Dari sisi emosional, pengasuhan yang penuh kasih sayang serta perlindungan menciptakan kestabilan emosi, rasa aman, dan kenyamanan sehari-hari bagi anak

Soetjningsih (2014) menyatakan bahwa semakin baik pola pengasuhan yang diterapkan pada anak, semakin baik pula perkembangan yang mereka capai. Pola pengasuhan yang positif dapat menghasilkan anak-anak dengan kemandirian yang tinggi, kemampuan sosial yang baik, dan kesehatan emosional yang stabil. Anak-anak yang mendapatkan pengasuhan yang baik akan mampu membangun kepercayaan diri, menghadapi stres, bersikap kooperatif, serta menjalin hubungan sosial yang sehat dengan lingkungannya.

Pelayanan pengasuhan merupakan salah satu aspek penting dalam pertumbuhan dan perkembangan anak, terutama bagi mereka yang tinggal di panti asuhan. Menurut Sulthoni (2013), panti asuhan adalah lembaga kesejahteraan sosial yang bertanggung jawab memberikan pelayanan pengganti dalam pemenuhan fisik, mental, dan sosial pada anak asuh, sehingga anak memperoleh kesempatan yang lebih luas untuk mengembangkan kepribadiannya. Hal ini sejalan dengan pandangan Agnatasia (2011) bahwa pengasuh di panti berperan sebagai orang tua pengganti yang mengasuh, menjaga, dan membimbing anak-anak agar tumbuh menjadi manusia dewasa yang berguna dan bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil penelitian dan data lapangan, permasalahan nyata yang sering terjadi di panti asuhan adalah belum optimalnya pelayanan pengasuhan. Jumlah pengasuh yang terbatas, kurangnya pelatihan, serta fasilitas yang minim seringkali membuat anak-anak hanya mendapatkan pemenuhan kebutuhan materi tanpa perhatian yang cukup pada kebutuhan emosional dan psikososialnya. Laporan Komisi Nasional Perlindungan Anak (2012) menunjukkan tingginya kasus stres pada anak panti asuhan, sementara penelitian Furnamawanti (2007) menemukan hampir separuh anak panti mengalami depresi dengan tingkat sedang hingga tinggi. Ketidakterpenuhan kebutuhan ini menyebabkan anak-anak rentan mengalami tekanan, kurang semangat belajar, serta merasa kurang mendapat kasih sayang yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pengasuhan di panti asuhan, agar anak-anak tidak hanya terpenuhi kebutuhan fisiknya, tetapi juga kebutuhan emosional, sosial, dan psikologisnya.

Dengan demikian, anak-anak panti asuhan dapat tumbuh menjadi pribadi yang sehat, mandiri, dan memiliki kualitas hidup yang lebih baik.

## **METODE PENELITIAN**

Menurut Lubis et.al (2024) Pada penelitian ini, pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang perilaku yang diteliti. Penelitian dilaksanakan pada Mei hingga juni 2025 di Panti Asuhan Rumah Bahagia Pelita Kasih Kec. Payung Sekaki, Pekanbaru.

Menurut Sugiyono 2016 penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei hingga Juli 2025 di Panti Asuhan Rumah Bahagia Pelita Kasih, Jalan Riau Ujung, Air Hitam, Kecamatan Payung Sekaki, Pekanbaru.

Pemilihan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling, karena tidak ditentukan berdasarkan tingkatan atau wilayah tertentu, melainkan dipilih sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini melibatkan tiga pengasuh sebagai informan inti, karena mereka langsung bertanggung jawab atas pelayanan pengasuhan di panti asuhan. Pengasuh mendampingi aktivitas harian anak, memberikan bimbingan, serta memenuhi kebutuhan fisik dan emosional. Penelitian juga melibatkan tiga anak asuh sebagai informan pendukung, untuk melengkapi perspektif dari pengasuh. Anak asuh dipilih karena mereka langsung menerima pengasuhan, sehingga bisa berbagi pengalaman, persepsi, dan penilaiannya. Anak dipilih dari jenjang SD, SMP, dan SMA, karena pendapat mereka berbeda-beda sesuai usia

Untuk memperoleh data yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian, digunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, observasi, dan wawancara mendalam. Dokumentasi meliputi arsip, absen, jadwal kegiatan, serta foto-foto aktivitas panti; observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas pengasuh dan anak; sedangkan wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman, pendapat, dan persepsi dari para informan. selanjutnya, untuk menganalisis dan mengorganisasikan data penelitian yang telah dikumpulkan, digunakan teknik analisis data yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan temuan analisis data dan temuan penelitian tentang Pelaksanaan Pelayanan Pengasuh Terhadap Anak di Panti Asuhan Rumah Bahagia Pelita Kasih Kec. Payung Sekaki Pekanbaru, berikut dipaparkan pembahasan sesuai dengan indikator penelitian.

### **1. Interaksi**

Interaksi antara pengasuh dan anak di panti asuhan merupakan aspek penting dalam menciptakan rasa aman, nyaman, dan hubungan emosional yang positif. Hasil Observasi menunjukkan pengasuh berinteraksi ramah, terbuka, dan empati dengan anak. Mereka sering mengajak bicara soal kegiatan sekolah atau aktivitas di panti. Hal ini didukung wawancara Pengasuh 1: "Kami tanya kegiatan sekolah atau masalah mereka, lalu dengarkan agar anak merasa diperhatikan." Anak Asuh 1 menambahkan: "Kalau ada masalah di sekolah atau teman, saya cerita ke kakak pengasuh. Mereka beri nasihat supaya

tidak bertengkar.” Foto dokumentasi seperti kegiatan belajar bersama membuktikan pengasuh berperan aktif sebagai pendamping, bukan sekadar pengawas. Penelitian menunjukkan bahwa pengasuh berinteraksi dengan anak secara ramah, terbuka, dan penuh empati. Anak-anak didorong untuk bercerita tentang pengalaman sehari-hari baik di sekolah maupun di panti, meskipun masih terlihat kecenderungan anak pasif dalam menyampaikan pendapat.



*Gambar 1. Kegiatan Belajar*

Tubbs & Moss (2008), keterbukaan dalam komunikasi interpersonal mencakup kemampuan untuk menyampaikan pikiran dan perasaan secara jujur dan terbuka. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa pengasuh berusaha membuka ruang komunikasi dua arah, meskipun diskusi rutin masih jarang dilakukan.

Selain keterbukaan, empati juga terlihat dari sikap pengasuh yang responsif terhadap kebutuhan anak. Misalnya, ketika anak mengalami kesulitan belajar, pengasuh memberikan bimbingan tambahan, saat terjadi konflik kecil, pengasuh mengajarkan sikap berbagi dan bergantian. Dengan demikian, interaksi yang terjalin tidak hanya membangun kedekatan emosional tetapi juga mendukung perkembangan sosial anak.

## 2. Aktifitas

Pelaksanaan aktivitas di panti asuhan berjalan teratur dan bervariasi. Kegiatan rutin meliputi belajar bersama, beribadah, membersihkan lingkungan, hingga perayaan ulang tahun. Selain itu, pengasuh juga mengadakan kegiatan keterampilan seperti memasak bagi anak perempuan dan bermain musik bagi anak laki-laki. Anak-anak dilibatkan secara aktif dengan cara diberikan contoh langsung oleh pengasuh agar mereka termotivasi mengikuti kegiatan. Dokumentasi kegiatan seperti foto kegiatan belajar dan kegiatan ibadah bersama menunjukkan keterlibatan aktif anak dalam aktivitas sehari-hari di panti.



*Gambar 2. Proses Pembelajaran*

Menurut Santrock (2011), keberagaman aktivitas yang sesuai dengan kebutuhan dan minat anak dapat meningkatkan keterlibatan dan perkembangan keterampilan sosial serta kemandirian anak. Pendampingan aktif pengasuh selama pelaksanaan kegiatan sangat berperan dalam mendorong anak agar mampu menjalankan aktivitas sehari-hari secara

mandiri tanpa harus disuruh, yang menunjukkan kemajuan signifikan dalam kemandirian anak.

Dengan demikian, aktivitas yang dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan usia serta minat anak terbukti berkontribusi pada pengembangan keterampilan, karakter, dan kedisiplinan anak asuh .

### 3. Kepuasan Anak Asuh

Penelitian menunjukkan bahwa anak-anak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pengasuh. Kepuasan tersebut tampak dari hak dan kewajiban anak serta peraturan panti asuhan, terlihat bahwa keduanya menjaga rasa aman dan keteraturan yang membuat anak nyaman tinggal di panti. Hak anak untuk mendapat tempat tinggal, perlindungan, kasih sayang, dan pendidikan membuat mereka merasa aman. Kewajiban menjaga kebersihan, menaati aturan, serta menghormati pengasuh dan teman menciptakan suasana tertib. Peraturan tentang jadwal kegiatan, larangan kekerasan, dan kebebasan menyampaikan keluhan menambah rasa aman sehingga panti menjadi nyaman.

Menurut Maslow (1943), kebutuhan akan rasa aman dan nyaman merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi agar individu dapat berkembang secara optimal manusia. Hal ini terlihat jelas di panti asuhan, di mana kebutuhan anak seperti makanan, pakaian, dan tempat tinggal telah terpenuhi dengan baik. Selain itu, suasana yang hangat, perhatian, dan kasih sayang dari pengasuh turut memperkuat kepuasan anak .

Sudaryono (2016) menyatakan bahwa kepuasan adalah respons pemenuhan atas pelayanan yang dirasakan. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori tersebut, di mana kepuasan anak asuh tercermin dari rasa aman, nyaman, dan terpenuhinya kebutuhan fisik maupun emosional. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan pengasuh di panti telah berhasil mendukung perkembangan sosial dan emosional anak.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan Pelayanan Pengasuh Terhadap Anak dapat dilihat berdasarkan: Pelaksanaan pelayanan pengasuh terhadap anak dapat dilihat berdasarkan beberapa aspek, yaitu interaksi, aktivitas, dan kepuasan anak asuh. Dari segi interaksi, pengasuh menjalin hubungan yang baik dan aktif dengan anak-anak di Panti Asuhan Rumah Bahagia Pelita Kasih. Sikap ramah dan keterbukaan pengasuh membuat anak-anak merasa nyaman dan berani bercerita tentang keseharian mereka. Meskipun anak-anak jarang menyampaikan pendapat, pengasuh tetap memberikan kesempatan kepada mereka untuk berbicara, mendengarkan, serta membantu mengatasi masalah yang dihadapi. Interaksi yang hangat dan penuh empati ini terjadi hampir setiap hari sehingga hubungan antara pengasuh dan anak semakin erat serta mendukung kenyamanan anak di panti.

Dari segi aktivitas, berbagai kegiatan rutin seperti belajar bersama, beribadah, membersihkan lingkungan panti, serta kegiatan pengembangan keterampilan seperti memasak dan bermain musik terlaksana dengan baik. Pengasuh juga memberikan contoh langsung dan mendampingi anak-anak sehingga mereka dapat terlibat aktif dalam setiap kegiatan Sementara itu, dari segi kepuasan anak asuh, suasana panti yang hangat dan menyenangkan membuat anak-anak merasa aman, diperhatikan, dan penuh kasih sayang. Walaupun anak jarang menyampaikan keluhan, mereka tetap diberikan ruang untuk berbicara dan kebutuhan mereka selalu diperhatikan. Hal ini terlihat dari sikap anak-anak yang ceria, semangat mengikuti kegiatan, serta mampu bekerja sama dengan baik dalam aktivitas sehari-

hari. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan pengasuh di panti asuhan telah berjalan dengan baik karena mampu memenuhi kebutuhan emosional dan fisik anak.

Berdasarkan temuan tersebut, panti asuhan lain dapat meningkatkan kualitas pengasuhan dengan memberikan pelatihan rutin bagi pengasuh, terutama dalam keterampilan komunikasi, empati, dan pendampingan anak. Selain itu, pengasuh perlu terus memberikan ruang bagi anak untuk menyampaikan pendapat serta mempertahankan kegiatan rutin yang bersifat edukatif dan pengembangan keterampilan. Dengan menciptakan suasana panti yang hangat, aman, dan penuh perhatian, kebutuhan emosional, sosial, dan fisik anak dapat terpenuhi secara lebih optimal

## SARAN

Bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengkaji lebih dalam lagi atau memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain seperti pola asuh, kesejahteraan psikologis anak, maupun faktor lingkungan sosial yang memiliki permasalahan yang sama, sehingga dapat melihat dari sudut pandang yang berbeda

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan hormat dan terima kasih penulis sampaikan kepada setiap orang yang telah berperan dalam pelaksanaan studi ini, terutama kepada orang tua dan anak-anak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agnatasia, 2011, Pengaruh Konsep Diri terhadap Penyesuaian Diri pada Remaja Penghuni Panti Asuhan, Universitas Sumatera Utara, Medan
- Furnamawati. 2007. Kecenderungan Depresi Pada Anak Panti Asuhan. Malang: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang.
- Kumala, I. F. I. (2022). Peran pengasuh dalam pembentukan Akhlakul Karimah Anak Terlantar dan Yatim Piatu Kurang Mampu. Tesis, UIN SATU Tulungagung.
- Lubis, S. N., Azhar, A., & Ayub, D. (2024). Implementasi Pembelajaran Keterampilan Membatik pada Anak Tuna Rungu. *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(10), 11659-11663.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370.
- Santrock, John W. 2011. Perkembangan Anak. Jakarta: salemba Humanika.
- Soetjningsih, Ranuh, I. G. (2014). Tumbuh Kembang Anak (E. 2 (ed.)). Buku Kedokteran EGC.
- Sudaryono, 2016. Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sulthoni, Y. (2013). Strategi pembentukan karakter anak di panti asuhan muhammadiyah wiyung Surabaya. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 1(1), 272-287.
- Tubbs, Stewart L. & Sylvia Moss. (2008). Human Communication (Principal and Contexts). Eleven edition. New York: McGraw-Hill.