

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rehabilitasi sosial merupakan upaya sistematis untuk memulihkan dan mengembangkan kemampuan individu yang mengalami disfungsi sosial, termasuk dalam hal keterampilan sosial, agar dapat berintegrasi kembali secara efektif di masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, rehabilitasi sosial tidak hanya bertujuan memulihkan fungsi fisik dan mental, tetapi juga meningkatkan keterampilan sosial warga binaan sebagai fondasi untuk membangun hubungan interpersonal yang sehat. Keterampilan sosial, seperti komunikasi asertif, empati, dan kemampuan resolusi konflik Gresham & Elliott (2014), menjadi kunci keberhasilan reintegrasi sosial, terutama bagi warga binaan yang kerap mengalami stigmatisasi dan kesulitan beradaptasi setelah keluar dari lembaga rehabilitasi. Namun, efektivitas program ini sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga rehabilitasi. Lupiyoadi (2016) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang optimal meliputi keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), dan empati berperan krusial dalam menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan keterampilan sosial.

Menurut Gresham & Elliott (2014) peningkatan keterampilan sosial Proses sistematis dalam mengembangkan kemampuan berinteraksi secara adaptif melalui pelatihan perilaku sosial, seperti komunikasi asertif, resolusi konflik, dan empati, yang diukur melalui perubahan perilaku observabel. Studi

penelitian oleh Rizal LK dan Siti Padilatul Aliah (2023) mengevaluasi program pelatihan keterampilan menjahit bagi warga binaan di Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya. Hasilnya menunjukkan bahwa pelatihan ini efektif dalam meningkatkan kemandirian warga binaan melalui keterampilan yang diperoleh.

Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Studi penelitian Akbar & Parvez (2019) *Journal of Public Administration and Development*, 15(3), 123-135. dalam konteks layanan publik di negara berkembang menunjukkan bahwa 65% kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan responsivitas penyedia layanan. Dalam operasionalnya, RSBK membagi jenis pelayanan menjadi tiga aspek utama. Pertama, pelayanan ketatausahaan terkait administrasi yang dikelola oleh bidang Tata Usaha. Kedua, Seksi Pelayanan sosial yang fokus pada pemenuhan kebutuhan pokok warga binaan. Ketiga, bidang seksi rehabilitasi sosial bertanggung jawab membuat program bimbingan untuk warga binaan. Program bimbingan untuk warga binaan ini mencakup bimbingan fisik, sosial, spiritual, dan keterampilan yang diselenggarakan oleh Seksi Rehabilitasi Sosial. Pembagian tugas yang jelas ini bertujuan agar setiap aspek kebutuhan warga binaan dapat terpenuhi secara menyeluruh. Evaluasi ini meninjau pelaksanaan program bimbingan sebagai contoh, jenis keterampilan yang ditawarkan telah berkembang dari tiga jenis (keterampilan salon, menjahit, pengolahan pangan/memasak). Sekarang menjadi lima jenis dengan penambahan keterampilan pijat dan pertanian. Harapan pengembangan ke depan di RSBK adalah tercapainya perubahan

perilaku positif di antara warga binaan, terutama dengan meningkatnya partisipasi warga binaan dalam program keterampilan produktif. Program-program keterampilan produktif seperti menanam sayur, berjualan tempe, berjualan jamur, serta pengelolaan peternakan (misalnya produksi telur entok dan telur bebek) diharapkan dapat meningkatkan kemandirian ekonomi warga binaan. Sejauh ini, sudah terdapat 16-19 warga binaan yang memiliki buku tabungan pribadi, diharapkan ketika keluar dari RSBK buku tabungan pribadi dapat digunakan sebagai modal usaha mereka sendiri. Namun, masih banyak warga binaan yang belum memiliki kesiapan finansial setelah keluar dari RSBK. Perlu ada strategi lebih lanjut untuk mendorong seluruh warga binaan agar bisa mengikuti program kemandirian ekonomi dan memastikan mereka memiliki bekal cukup untuk kehidupan setelah rehabilitasi.

Alasan pemilihan lokasi penelitian UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya sebagai lokasi penelitian didasarkan pada sejumlah pertimbangan yang relevan dengan fokus kajian, yaitu hubungan antara kualitas pelayanan dan peningkatan keterampilan sosial warga binaan. UPT ini merupakan salah satu lembaga rehabilitasi sosial milik pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan pembinaan sosial kepada masyarakat rentan seperti gelandangan, pengemis, dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). Salah satu alasan utama pemilihan lokasi ini adalah karena UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya telah mengembangkan berbagai program keterampilan produktif, seperti menjahit, salon, pengolahan makanan, pertanian, pijat, hingga pengelolaan peternakan. Program-program ini bertujuan untuk meningkatkan kemandirian ekonomi dan sosial warga binaan. Hal ini menjadikan UPT Bina Karya sebagai

tempat yang ideal untuk mengamati proses peningkatan keterampilan sosial dalam konteks pembinaan dan pemberdayaan. Selain itu, lembaga ini juga memiliki sistem pelayanan yang cukup lengkap dan terstruktur, yang terbagi dalam tiga bidang utama, yaitu tata usaha, pelayanan sosial dasar, dan rehabilitasi sosial. Setiap bidang memiliki tugas dan fungsi yang spesifik dalam mendukung proses rehabilitasi, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat diamati secara menyeluruh dari berbagai aspek, seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dari segi lokasi geografis, UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya berada di Desa Warungdowo, Kecamatan Pohjentrek, Kota Pasuruan. Lokasi ini relatif strategis karena berada di jalur penghubung antarkota, serta dekat dengan pusat pelayanan sosial dan instansi pemerintah, sehingga memudahkan koordinasi dan pemantauan terhadap program rehabilitasi. Selain itu, lokasi ini mencerminkan kondisi sosial lokal yang khas, di mana tingkat kemiskinan dan kerentanan sosial masih menjadi tantangan utama. Secara administratif, UPT ini juga telah aktif menjalin kerja sama dengan berbagai pihak, baik instansi pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, maupun sektor swasta dalam rangka mendukung program pembinaan. Data yang dimiliki UPT pun terstruktur dan dapat diakses dengan baik, sehingga mendukung kelancaran proses pengumpulan data penelitian. Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan di atas, UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya dipandang sebagai lokasi yang tepat dan relevan untuk menggali lebih dalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan dapat berkontribusi terhadap peningkatan keterampilan sosial warga binaan

Penelitian ini memiliki kebaruan (*originality*) karena mengkaji secara spesifik hubungan antara kualitas pelayanan dan peningkatan keterampilan sosial warga binaan di lembaga rehabilitasi sosial milik pemerintah daerah, yaitu UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya. Fokus pada keterampilan sosial sebagai dampak dari kualitas pelayanan masih relatif jarang diteliti secara kuantitatif dalam konteks lembaga rehabilitasi sosial di Indonesia, khususnya di tingkat daerah. Beberapa penelitian terdahulu memang telah meneliti tentang kualitas pelayanan atau keterampilan warga binaan secara terpisah. Misalnya, Rizal dan Aliah (2023) lebih menekankan pada evaluasi program keterampilan menjahit terhadap kemandirian ekonomi warga binaan, namun tidak membahas keterampilan sosial secara mendalam. Demikian pula, penelitian oleh Handito dan Subkhan (2023) membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan warga binaan penyandang disabilitas, tetapi belum menghubungkannya secara langsung dengan indikator perilaku sosial seperti empati, komunikasi asertif, dan kemampuan resolusi konflik. Penelitian ini berbeda karena mengangkat indikator keterampilan sosial berdasarkan teori Gresham dan Elliott (2014), yang mencakup: komunikasi asertif, empati, resolusi konflik, dan perilaku adaptif dalam kelompok. Indikator ini jarang digunakan secara eksplisit dalam penelitian yang dilakukan di lembaga rehabilitasi sosial, terutama dalam konteks warga binaan seperti ODGJ, gelandangan, dan pengemis. Selain itu, penelitian ini mengkombinasikan pendekatan kuantitatif dengan pengukuran melalui instrumen skala Likert serta uji korelasi Pearson, sehingga mampu menyajikan hubungan yang signifikan secara statistik antara dua variabel utama. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menambah khazanah

literatur akademik, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan lembaga rehabilitasi sosial dalam meningkatkan efektivitas pelayanan berbasis perubahan perilaku sosial. Oleh karena itu, kebaruan penelitian ini terletak pada fokus, pendekatan, indikator yang digunakan, serta konteks lokal yang jarang dijadikan lokasi studi. Hal ini menjadikan penelitian ini relevan untuk dijadikan acuan baik secara akademik maupun dalam perumusan kebijakan rehabilitasi sosial di daerah.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Peningkatan Keterampilan Sosial Warga Binaan dengan judul “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENINGKATAN KETERAMPILAN SOSIAL WARGA BINAAN DI UPT REHABILITASI SOSIAL BINA KARYA DESA WARUNGOWO KECAMATAN POHJENTREK KOTA PASURUAN”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan suatu permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan peningkatan keterampilan sosial warga binaan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Dari Penelitian Ini Adalah Sebagai Berikut:

Menguji hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan peningkatan keterampilan sosial warga binaan di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan kontribusi bagi beberapa pihak yang terkait, antara lain:

##### **1. Manfaat Akademis**

Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi peningkatan keterampilan sosial warga binaan di lembaga rehabilitasi sosial. Selain dari variabel yang diteliti pada penelitian ini

##### **2. Manfaat bagi Lembaga**

Memberikan masukan dan saran berupa evaluasi dan rekomendasi kepada UPT Rehabilitasi Sosial Bina Karya Desa Warungdowo, Kecamatan Pohjentrek, Kota Pasuruan, untuk meningkatkan keterampilan sosial warga binaan.

##### **3. Manfaat bagi Universitas Merdeka Pasuruan**

- a. Menjadi sumber data dan referensi bagi Universitas Merdeka Pasuruan dalam memajukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, khususnya di bidang rehabilitasi sosial.
- b. Memperkuat kontribusi Universitas Merdeka Pasuruan dalam mendukung penyelesaian permasalahan sosial melalui riset yang aplikatif.

#### 4. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan tentang penelitian terkait kepuasan suatu faktor-faktor yang mempengaruhinya serta sebagai syarat sebagai kelulusan.

