

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengasuhan utama dan pertama dalam kehidupan anak umumnya berasal dari keluarga sebagai lingkungan yang terdekat dengan anak. Keluarga yang terdiri dari ayah, ibu, dan anak berperan penting dalam tumbuh kembang anak, dimana keluarga merupakan tempat bagi anak untuk mendapatkan bimbingan dan pengarahan. Pengasuhan merupakan suatu cara terbaik yang dapat ditempuh orang tua dalam mendidik anak-anaknya sebagai perwujudan dari rasa tanggung jawab kepada anak-anaknya sehingga perlakuan orang tua terhadap anaknya memberikan andil sangat baik dalam proses pembentukan karakter anak¹. Setiap orang tua mengharapkan anak-anaknya menjadi anak yang berperilaku baik, oleh karena itu dalam membentuk karakter anak harus diberikan pengasuhan yang baik sejak dini. Hal ini karena pendidikan pertama yang diterima oleh anak adalah pendidikan dari orang tua, terutama ibu. Namun, dalam era globalisasi yang semakin maju dan berkembangnya teknologi informasi seperti sekarang ini, wanita mempunyai peran dan partisipasi dalam pembangunan sehingga menjadi wanita karier merupakan sebuah tren

¹ Shelly Aprilia, *Pelaksanaan Pengasuhan Anak Usia Dini di Tempat Penitipan Anak Dharma Yoga Santi* Yogyakarta, Program Studi Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta, Februari, 2015. h.2.

dalam masyarakat masa kini sehingga banyak para ibu yang memilih bekerja di luar rumah, daripada menjadi ibu rumah tangga.

Dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta, menunjukkan persentase partisipasi angkatan kerja wanita pada tahun 2018 mencapai 55,44% meningkat dari tahun sebelumnya 55,04% padahal tahun 2016 baru 52,71%.² Data tersebut membuktikan partisipasi angkatan kerja wanita terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini disebabkan tingkat kebutuhan manusia semakin meningkat dan kebutuhan itu merupakan kebutuhan primer yang mau tidak mau harus dipenuhi agar kehidupan yang dijalannya dapat berlanjut. Dari data tersebut, 55,44% wanita yang bekerja banyak diantaranya adalah seorang ibu.

Keadaan orang tua yang sibuk bekerja akan mengurangi waktu kebersamaan bersama anak. Dengan demikian, kedekatan orangtua dengan anak pun menjadi berkurang.³ Hal ini merupakan suatu konsekuensi logis dari ibu rumah tangga yang biasanya mendidik anak mulai digantikan peranannya oleh pembantu rumah tangga, atau penjaga bayi yang lebih dikenal dengan sebutan *baby sitter* yang terkadang mempunyai banyak permasalahan baik dari segi biaya maupun pengetahuan yang masih sangat rendah dalam mengasuh dan mendidik anak. Perubahan kondisi tersebut sangat dirasakan di Indonesia terutama yang terjadi di kota besar.

² Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, *Keadaan Ketenagakerjaan DKI Jakarta Agustus 2018*, No. 53/11/31/Th. XX, 05 November 2018, h.7.

³ Shelly Aprilia, *loc.cit*, h.3.

Pola pengasuhan yang biasanya banyak dilakukan di kota-kota besar diantaranya adalah dengan mempercayakan pengasuhan kepada *baby sitter*, yaitu mulai dari makan, minum, ganti pakaian, sampai ke hal bimbingan yang bersifat edukatif harus tergantung dengan sang pengganti ibu dan peran sang pengganti ibu harus memperhatikan perkembangan anak, apakah anak perkembangannya positif, negatif, atau membahayakan bagi pertumbuhan anak.⁴ Menyerahkan pengasuhan anak pada *baby sitter* memerlukan pertimbangan, dimana anak pada usia dini merupakan perkembangan anak yang sangat rawan, pada usia ini anak harus mendapatkan pendidikan, pengasuhan dan pembinaan yang cukup. Selain itu kesehatan dan pemenuhan gizi pada makanan yang diberikan sangat perlu untuk diperhatikan, agar pertumbuhan mental dan fisik anak seimbang, dimana anak-anak ini kelak akan menjadi generasi penerus untuk membangun bangsa dan negara. Oleh karena itu, sebaiknya orang tua tidak sepenuhnya mempercayakan pengasuhan anaknya pada orang yang belum diketahui kualifikasinya didalam pengasuhan anak, mengingat pentingnya pendidikan dan pengasuhan yang terbaik untuk masa depan anak-anak .

Hasil wawancara peneliti dengan seorang Ibu yang bernama Dian berusia 28 tahun yang beralamat di Rawasari, Cempaka Putih. Bu Dian

⁴ Sherly Marlinton, *Studi tentang Pelayanan Anak di Taman Penitipan Anak Puspa Wijaya I Tenggara*, eJournal Sosiatri-Sosiologi, Volume 1, Nomor 1, 2013, h.46.

merupakan ibu yang pernah mempekerjakan *baby sitter* untuk menjaga bayinya yang pada saat itu berusia 6 bulan mengalami tindakan kurang menyenangkan karena bayinya diberikan obat tidur oleh *baby sitter*, sehingga bayinya tertidur dengan waktu yang cukup lama, selain itu *baby sitter* melakukan tindakan kekerasan dengan menjambak rambut bayinya. Hal ini menjadikan beliau trauma dan tidak lagi mempekerjakan *baby sitter* untuk mengasuh anaknya. Kemudian, setelah kejadian tersebut Ibu Dian tertarik untuk menitipkan anaknya di Taman Penitipan Anak (TPA) karena dengan pertimbangan bahwa pengasuh di TPA lebih berkompeten, anak mendapatkan stimulasi perkembangan dan kemudahan akses untuk memantau anaknya.⁵ Hal ini didukung oleh berita yang dikutip dari metro.sindonews.com bahwa di Jakarta Barat, seorang *baby sitter* berinisial FY (21) mengaku karena kesal ia melakukan tindakan peganiayaan yaitu dengan cara menampar dan menggigit bayi yg berinisial KYW berusia 2 tahun.⁶ Tindakan *baby sitter* tersebut menjadikan orang tua terutama ibu yang bekerja menjadi khawatir dan tidak lagi mempercayakan pengasuhan kepada *baby sitter*, sehingga Taman Penitipan Anak (TPA) atau yang sering disebut dengan istilah *Day Care* menjadi wahana penitipan anak yang saat ini sedang cukup diminati.

⁵ Wawancara Peneliti dengan Orang tua di salah satu TPA di Kecamatan Cempaka Putih, pada 25 Februari 2019.

⁶ Metro.sindonews.com/Kesal,baby sitter tampar dan gigit bayi berusia 2 tahun, diakses pada 18 Maret 2019 Pukul 11.51 WIB.

Persentase peminatan orang tua terhadap layanan Taman Penitipan Anak (TPA) di Jakarta Pusat khususnya di Kecamatan Cempaka Putih berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik TPA menunjukkan tingkat kenaikan dari tahun sebelumnya, alasan orang tua diantaranya karena adanya rasa tidak percaya dengan pengasuhan *baby sitter* dan pengasuh di TPA dianggap lebih mampu memberikan pengasuhan dan simulasi yang baik sehingga orang tua akan merasa lebih memiliki waktu untuk melakukan kegiatan keseharian atau bekerja dengan perasaan yang aman bahwa anak-anak tetap ada yang mengasuh, menjaga, dan merawat. Seperti yang terjadi di beberapa TPA di Kecamatan Cempaka Putih yaitu Indonesia Ceria *Day Care*, persentase tingkat kenaikan mencapai 33,3% dari tahun sebelumnya. Begitu pula yang terjadi di Pelangi Anak *Day Care*, presentase tingkat kepeminatan terhadap layanan TPA mencapai 57% dari tahun sebelumnya.⁷ Berdasarkan hasil presentase tingkat kepeminatan terhadap layanan TPA tersebut dapat dikatakan bahwa keresahan orang tua terhadap pengasuhan *baby sitter* berdampak pada meningkatnya kepeminatan orang tua terhadap layanan pengasuhan TPA sehingga jumlah anak didik pun meningkat.

Seiring dengan pentingnya peranan Taman Penitipan Anak (TPA) sebagai salah satu lembaga pendidikan dan pengasuhan anak usia dini tetap harus diperhatikan kualitas layanannya, mengingat kegiatan yang

⁷ Wawancara Peneliti dengan Ketua Pengelola Indonesia Ceria *Day Care* dan Pelangi Anak *Day Care*, Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Pusat, 26 Februari 2019.

dilaksanakan berkaitan dengan tumbuh kembang anak yakni dalam hal mengasuh, merawat dan mendidik anak. Maka dalam kegiatan tersebut membutuhkan kualitas layanan serta kerja sama yang baik antara TPA yaitu pengelola, tenaga pendidik dan orangtua dalam memenuhi kebutuhan anak tersebut. Namun, masih terdapat beberapa masalah dengan layanan pengasuhan di TPA. Diantaranya, di Indonesia sempat terjadi kasus kekerasan yang dilakukan oleh pengasuh di TPA *Baby Day Care* di PT. Pertamina Jakarta Pusat pada tahun 2014, salah satu pengasuh berinisial DS melakukan tindakan penganiayaan terhadap bayi RAN.⁸ Hal ini menyebabkan pengasuh DS diproses melalui jalur hukum dan TPA *Baby Day Care* ditutup untuk sementara waktu.

Kasus penganiayaan yang dilakukan pengasuh di TPA juga banyak dialami di Negara Amerika Serikat, laporan Departemen Kehakiman mencatat bahwa 25% kekerasan yang dialami oleh anak usia 0-8 tahun dilakukan oleh pengasuh di TPA.⁹ Hal ini membuktikan bahwa, layanan pengasuhan di TPA yang diharapkan oleh orang tua mampu memberikan pengasuhan yang baik justru pada kenyataannya terjadi malpraktik. Data selanjutnya didukung oleh pengalaman empirik peneliti ketika peneliti melakukan observasi di salah satu TPA di Kecamatan Cempaka Putih, peneliti menyaksikan langsung pengasuh

⁸ <https://m.detik.com/news/berita/d-2681711/ds-babysitter-yang-toyor-bayi-di-daycare-sudah-2tahun-bekerja>, diakses pada 15 Maret 2019 pukul 15.00.

⁹ U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention, *Crime Against Children by Babysitters*, h.3.

di TPA melakukan tindakan kekerasan yaitu mencubit dan memukul anak.¹⁰ Tindakan tersebut masuk dalam kategori malpraktik yang dilakukan oleh pengasuh di TPA. Melihat kondisi tersebut, dirasa perlu untuk dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pengasuhan TPA melalui orang tua yang berperan penting sebagai pengguna atau *stakeholder* lembaga TPA. Hasil penelitian *survey* yang dilakukan oleh *Trent Child Care (TCC)* pada November 2017 di Peterbough, Inggris kepada 101 orang tua yang dimaksudkan untuk mengetahui kualitas layanan pengasuhan di lembaganya melalui *survey* yang dilakukan kepada para orang tua murid.

"The survey responses confirm a very high level of parent satisfaction. 99% of our parents strongly agree that they are satisfied with the overall program and that Trent Child Care promotes high quality early learning and care. This high satisfaction rate is a direct reflection on the quality of staff that work at our centres".¹¹

Hasil survei tersebut menyatakan bahwa 99% orang tua merasa puas terhadap layanan pengasuhan dan pendidikan di lembaga TCC. Hasil tersebut juga membuktikan bahwa kepuasan orang tua terhadap kualitas tenaga pengasuh di TCC sangat tinggi. Di negara lain, telah banyak lembaga TPA yang melakukan pengukuran untuk mengetahui kualitas layanan pengasuhannya melalui *stakeholder* yaitu para orang tua murid.

Dengan berbagai realita yang menunjukkan bahwa masih adanya masalah dalam kualitas layanan pengasuhan anak di TPA, tidak menutup

¹⁰ Observasi Pra-Penelitian di salah satu TPA, di Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Pusat, pada 13 Februari 2019

¹¹ Trent Child Care, *Parent Satisfaction Survey Result*, Peterbough : 2017. h.1.

kemungkinan bahwa kualitas layanan pengasuhan lembaga TPA berdasarkan survey orang tua juga masih belum memenuhi harapan orang tua. Selain itu, fenomena lain memperlihatkan bahwa hampir sebagian besar lembaga TPA khususnya di Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Pusat hingga saat ini belum melakukan pengukuran atau penelitian yang berkenaan dengan penilaian kualitas layanan pengasuhan di lembaganya melalui *survey* kepada para orang tua. Hal ini menjadi suatu masalah yang patut diperhatikan, mengingat pengetahuan tentang kualitas layanan Taman Penitipan Anak (TPA) atau mengetahui tentang kualitas layanan pengasuhan sangat penting bagi peningkatan mutu lembaga tersebut. Mengetahui bagaimana kualitas layanan pengasuhan Lembaga berdasarkan *survey* melalui orang tua dapat dijadikan bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan pengasuhan sebuah lembaga TPA. Oleh karena itu, dirasa penting bagi sebuah lembaga TPA, sebagai penyedia jasa pengasuhan dan pendidikan bagi anak usia dini, untuk melakukan *survey* kualitas layanan pengasuhan TPA melalui para pelanggannya atau dalam hal ini adalah orangtua anak sebagai *stakeholder* sehingga lembaga TPA tersebut dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan pengasuhan lembaganya, serta kedepannya lembaga tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan pengasuhannya.

Melihat berbagai permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat suatu penelitian yang berjudul "**Studi**

**tentang Kualitas Layanan Pengasuhan Taman Penitipan Anak (TPA).
(Survey pada Orang Tua di Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Pusat)".**

Penelitian ini akan menjadikan orang tua sebagai reponden yang diambil dari beberapa TPA di kecamatan Cempaka Putih. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena jumlah TPA yang cukup banyak yang diisi oleh anak dengan kategori anak usia 0-8 tahun. Melalui penelitian ini nantinya akan dapat diketahui bagaimana kualitas layanan pengasuhan Taman Penitipan Anak (TPA) melalui *survey* pada orang tua dengan dasar acuan standar kualitas layanan pengasuhan TPA (Permendikbud dan acuan teori), sehingga hasilnya nanti dapat berguna bagi para pendiri, pemilik, maupun pendidik dan pengasuh lembaga TPA dalam upaya peningkatan kualitas layanan pengasuhan Lembaga TPA.

B. Identifikasi Masalah

1. Apa yang menyebabkan masih banyaknya tindak kekerasan yang dilakukan oleh Pengasuh di Taman Penitipan Anak (TPA) ?
2. Apa yang menyebabkan tingginya minat orang tua untuk menitipkan anaknya di Lembaga Taman Penitipan Anak (TPA) ?
3. Bagaimana kualitas layanan pengasuhan di Taman Penitipan Anak (TPA) di Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Pusat berdasarkan *survey* melalui orang tua?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah pada "Kualitas Layanan Pengasuhan Taman Penitipan Anak (TPA) melalui *survey* pada orang tua di Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Pusat".

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana kualitas layanan pengasuhan Taman Penitipan Anak (TPA) berdasarkan *survey* melalui orang tua di Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Pusat?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu, untuk mengetahui kualitas layanan pengasuhan Taman Penitipan Anak (TPA) berdasarkan *survey* melalui para orang tua, sehingga dapat berguna bagi para pendiri, pemilik, maupun pendidik dan pengasuh lembaga TPA dalam upaya peningkatan kualitas layanan pengasuhan lembaganya.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan khususnya dalam pengetahuan mengenai kualitas layanan pengasuhan di Taman Penitipan Anak (TPA).

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Memberikan pengalaman dan pengetahuan mengenai kualitas layanan pengasuhan TPA dan mengaplikasikan berbagai teori yang sudah didapat, serta dapat disusun dalam bentuk penelitian ilmiah.

b. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah referensi dalam penelitian selanjutnya terutama mengenai kualitas layanan pengasuhan anak usia dini di TPA serta dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan pengasuhan di Lembaga TPA.

c. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan pengetahuan mengenai bagaimana layanan pengasuhan yang berkualitas yang seharusnya disediakan oleh lembaga TPA.

d. Lembaga Taman Penitipan Anak (TPA)

Memberikan masukan terkait hasil *survey* orang tua mengenai kualitas layanan pengasuhan TPA.