

KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN SOSIAL DI KALANGAN ANGGOTA TNI YANG MENGALAMI DISABILITAS: STUDI DI PUSAT REHABILITASI KEMENTERIAN PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA

Ayu Febrianti & Adi Fahrudin
Program Studi Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jakarta
[Email: ayufebrianti16@gmail.com](mailto:ayufebrianti16@gmail.com)

ABSTRAK

Orang dengan penyandang disabilitas meningkat jumlahnya dari waktu ke waktu. Sebagai seseorang yang memiliki keterbatasan fisik, tentu saja membutuhkan layanan sosial untuk membantu kelangsungan hidupnya, ketika ia telah mendapatkan layanan sosial, apakah seseorang dapat merasakan kepuasan dengan layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan signifikan terhadap kepuasan antara klien yang telah menerima pelayanan sosial dengan yang belum menerima. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI) yang disabilitas di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. Dengan menggunakan *purposive sampling*, diperoleh subjek penelitian ($N = 150$) yang dibagi menjadi dua kelompok (75 klien sebagai subjek penelitian kelompok eksperimen, mereka yang telah menerima pelayanan sosial, dan 75 klien sebagai kelompok kontrol, yang belum menerima pelayanan sosial). Alat ukur yang digunakan adalah *Reid-Gundlach Social Service Satisfaction Scale (R-GSSSS)*, dan analisisnya menggunakan uji statistik U Mann Whitney. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan dari tiga aspek yaitu relevansi, dampak dan kesenangan terhadap pelayanan sosial antara klien yang telah menerima layanan sosial dengan yang belum menerima. Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan agar pemberian pelayanan sosial kepada anggota TNI disabilitas di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Sosial, Anggota TNI Penyandang Cacat.

ABSTRACT

People with disabilities are increasing in number over time. As someone who has physical limitations, of course, requires a social service to help his survival, when he has obtained a social service, whether someone can feel a sense of satisfaction with the services provided. This study aims to determine whether there are significant differences in satisfaction between clients who have received social services and those who have not. The population in this study are members of the Indonesian Military (TNI) who have disabilities at the Republic of Indonesia's Ministry of Defense Rehabilitation Center. By using purposive sampling the research subjects ($N = 150$) were obtained which were divided into two groups (75 clients as the experimental group research subjects, those who received social services, and 75 clients as control groups, who did not yet receive social services). The measuring instrument used was the Reid-Gundlach Social Service Satisfaction Scale (R-GSSSS), and the analysis used a U Mann Whitney statistical test. The results showed that there were significant differences from the three aspects namely relevance, impact and gratification of social service between

clients who had received social services and those who had not. Based on the results of this study it is suggested that the provision of social services to members of the TNI disability at the Republic of Indonesia Ministry of Defense Rehabilitation Center in systematic and sustainable manner.

Keywords : *Satisfaction, Social Service, TNI Members with Disabilities.*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, kekurangan dan kelebihan adalah pasangan karena mereka selalu bersama-sama dan tidak akan terpisahkan. Kalau kelebihan adalah anugerah dari Allah untuk manusia, kekurangan pun diadakan Allah juga sebagai anugerah. Kelebihan kita bisa membantu kekurangan mereka dan kelebihan mereka bisa menutupi kekurangan kita, sehingga menjadi sempurna adanya. Maka dari itu juga, Allah menciptakan manusia untuk saling melengkapi serta mengisi satu sama lain. Allah SWT menciptakan manusia dengan sebaik-baiknya sebagai ciptaan-Nya yang paling sempurna dengan anggota tubuh yang lengkap. Tentu saja anggota tubuh yang telah diberikan kepada manusia sangat diharapkan untuk dapat membantu kelangsungan hidup manusia itu sendiri untuk menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Manusia pastinya sangat mengharapkan memiliki anggota tubuh yang lengkap serta sempurna dan bisa hidup seperti manusia normal pada umumnya, maka dari itu lah setiap manusia pasti berusaha untuk selalu menjaga ciptaan Allah SWT yang telah diberikan kepadanya. Berbeda dengan manusia yang dari awal dilahirkan dengan tubuh yang sempurna dan tiba-tiba mengalami kecelakaan yang mengakibatkan kerusakan atau kehilangan salah satu anggota tubuhnya dan menyebabkan manusia itu menjadi disabilitas seumur hidupnya.

Musibah tentu nya sangat tidak diharapkan oleh setiap manusia. Musibah itu akan datang kapan dan dimana saja sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan ditakdirkan oleh yang di atas. Hal ini yang salah satunya dialami oleh para TNI Disabilitas yang berada di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Indonesia Republik Indonesia (Pusrehab Kemhan R.I), mereka mengalami kecelakaan saat dinas maupun bukan saat dinas yang contohnya itu kecelakaan saat latihan, tempur/perang, maupun kecelakaan lalu lintas dan mengakibatkan kecacatan fisik yang membuat mereka menjadi disabilitas.

Difabel atau disabilitas adalah istilah yang meliputi gangguan, keterbatasan aktivitas, dan pembatasan partisipasi. Gangguan adalah sebuah masalah pada fungsi tubuh atau strukturnya; suatu pembatasan kegiatan adalah kesulitan yang dihadapi oleh individu dalam melaksanakan tugas atau tindakan, sedangkan pembatasan partisipasi merupakan masalah yang dialami oleh individu dalam keterlibatan dalam situasi kehidupan. Jadi disabilitas adalah sebuah fenomena kompleks, yang mencerminkan interaksi antara ciri dari tubuh seseorang dan ciri dari masyarakat tempat dia tinggal.

Sedangkan dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas disebutkan bahwa “Penyandang disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada saat Praktikum II di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan selama kurang lebih 2,5 bulan yaitu pada bulan Januari s/d awal

Maret peneliti melakukan wawancara kepada beberapa anggota TNI disabilitas yang berada di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan, dan dapat diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan anggota TNI disabilitas tersebut setelah ia mengalami kondisi disabilitas yaitu salah satunya merasakan putus asa, depresi, rendah diri dan tidak mempunyai kepercayaan diri lagi. Dengan kondisi yang seperti itu, para TNI tersebut merasa kesulitan dan merasa terhambat didalam menjalani kehidupan sehari-hari sebagaimana semestinya seperti orang-orang normal pada umumnya. Akan banyak kendala yang dihadapi oleh para TNI untuk mengemban tugas Negara nya. Mereka sudah tidak dapat lagi melakukan aktivitas berat seperti dahulu yang mengandalkan fungsi organ tubuhnya.

Sementara itu, pasca kejadian dengan dampak yang dirasakan, para anggota TNI membutuhkan satu macam bentuk pelayanan, guna mengantisipasi dampak dari kejadian yang mereka alami. Seperti halnya di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia memiliki pola pelayanan yang diberikan, yaitu: a) Rehabilitasi Sosial, b) Rehabilitasi Medik, dan 3) Rehabilitasi Vokasional. Model ini diberikan untuk mendampingi para anggota TNI yang mengalami disabilitas diakibatkan oleh kecelekaan pada saat dinas maupun non dinas. Hal demikian membuat para anggota TNI merasa mendapatkan bimbingan untuk menjalani roda kehidupan.

Akan tetapi, ditinjau dari definisi pelayanan sosial secara umumnya yaitu, konteks kelembagaan melalui program-program dengan kriteria penjaminan tingkat dasar seperti, kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan keberfungsian individual yang bertujuan membantu mereka yang berada dalam kesulitan dan kebutuhan.

Perubahan kondisi tersebut memang dapat dikatakan berat oleh seorang TNI yang dulunya terlihat baik-baik saja dan merasakan dirinya sangat sehat dan kuat, akan tetapi suatu ketika mereka harus mengalami musibah yang membuat hidupnya menjadi berbanding terbalik dari kehidupan sebelumnya. Dan sering pula di dalam kondisi tersebut dapat menimbulkan masalah lain dari dirinya maupun konflik batin yang dirasakannya.

Menurut data pada tahun 2019 bulan Januari gelombang 1 ada 75 orang TNI penyandang disabilitas akibat dari kecelakaan saat dinas maupun bukan saat dinas yang menjalani rehabilitasi selama 4,5 bulan terhitung dari bulan Januari s/d Mei di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan. Dan karena terdapat hambatan yang dialami oleh anggota TNI disabilitas karena kondisi yang mereka alami saat ini, Pusrehab Kemhan R.I menyediakan fasilitas untuk memberikan pelayanan-pelayanan sosial berupa rehabilitasi sosial, rehabilitasi medik dan juga rehabilitasi vokasional bagi penyandang disabilitas personel Kemhan dan TNI, dengan tujuan untuk mewujudkan penyandang disabilitas personel Kemhan dan TNI menjadi mandiri dan produktif.

Kementerian Pertahanan khususnya Pusrehab Kemhan R.I sebagai salah satu instansi yang memberikan program pelayanan sosial berupa rehabilitasi terpadu yang terdiri dari rehabilitasi sosial, rehabilitasi medik dan juga rehabilitasi vokasional. Yang mana rehabilitasi sosial merupakan pelayanan yang berupaya mengembalikan kemampuan psikis dan sosial penyandang disabilitas agar dapat memulihkan kepercayaan diri dan mampu melaksanakan fungsi sosial dalam kehidupan masyarakat, dan di dalam rehabilitasi sosial memiliki pelayanan yang terdiri dari: 1) Bimbingan Psikologi Sosial, 2) Home Visit (Kunjungan Rumah), dan 3) Bimbingan Lanjut. Sedangkan rehabilitasi medik merupakan pelayanan kesehatan terhadap gangguan fisik dan fungsi yang diakibatkan oleh keadaan/kondisi penyakit atau cedera melalui paduan intervensi medik, keterampilan fisik dan rehabilitatif

untuk mencapai kemampuan fungsi yang optimal, dan di dalam rehabilitasi medik ini memiliki suatu pelayanan yang terdiri dari: 1) Pelayanan Kesehatan umum dan 2) Pelayanan Kesehatan Khusus. Dan yang terakhir adalah rehabilitasi vokasional yang merupakan upaya memberikan berbagai keterampilan, ilmu pengetahuan dan teknologi menuju ke arah pengembalian kemampuan untuk bekerja secara optimal sesuai kemampuan fisik penyandang disabilitasnya, yang mana pelayanan dari rehabilitasi vokasional ini terdiri dari: 1) Pelatihan Vokasional Tingkat Terampil, dan 2) Rehabilitasi Vokasional Kelas Jauh. Mereka yang mengikuti rehabilitasi terpadu ini menjalani masa rehabilitasinya selama 4,5 bulan.

Sehubungan dengan hal itu, pada penerimaan pelayanan sosial apakah seseorang itu dapat merasakan rasa kepuasan terhadap pelayanan sosial yang telah diberikan di suatu lembaga yang telah menyediakan suatu pelayanan sosial tersebut. Menurut Kotler (2003), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Terlepas dari pengertian dari kepuasan tersebut terdapat beberapa aspek yaitu menurut Reid and Gundlach (1983) dimensi kepuasan yang mereka nilai meliputi kepuasan keseluruhan dengan layanan dan tiga subskala yang berhubungan dengan reaksi konsimen terhadap layanan sosial diantaranya; 1) Relevansi (Relevance) yaitu sejauh mana suatu layanan sesuai dengan persepsi klien tentang masalah dan kebutuhannya sendiri; 2) Dampak (Impact) yaitu sejauh mana penyediaan layanan manajemen kasus memenuhi kebutuhan klien; dan 3) Kesenangan (Gratification) yaitu sejauh mana layanan meningkatkan harga diri klien dan berkontribusi pada rasa kekuatan dan integritas.

Berdasarkan hal itu, penulis tentunya bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia (Pusrehab Kemhan R.I). dan dari yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Kepuasan Terhadap Pelayanan Sosial di Kalangan Anggota TNI Yang Mengalami Disabilitas: Studi di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia”**.

Rumusan Masalah

1. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan terhadap pelayanan sosial di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia antara anggota yang telah menjalani rehabilitasi dengan yang belum.
2. Apakah ada perbedaan relevansi pelayanan antara anggota yang telah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum.
3. Apakah ada perbedaan dampak pelayanan antara anggota yang telah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum.
4. Apakah ada perbedaan kesenangan pelayanan antara anggota yang telah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan terhadap pelayanan sosial di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia antara anggota yang telah menjalani rehabilitasi dengan yang belum.
2. Untuk mengetahui perbedaan relevansi pelayanan antara anggota yang telah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum.
3. Untuk mengetahui dampak pelayanan antara anggota yang telah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum.
4. Untuk mengetahui perbedaan kesenangan pelayanan antara anggota yang telah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum.

TINJAUAN TEORI DAN HIPOTESIS

Kecacatan Anggota TNI

Menurut Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Status Tingkat dan Golongan Kecacatan Bagi Prajurit Tentara Nasional Indonesia pada Pasal 1 ayat 1, cacat adalah keadaan berkurang atau hilangnya anggota badan, atau hilangnya fungsi tubuh baik jasmani dan/atau rohani, yang secara langsung atau tidak langsung mengakibatkan berkurang atau hilangnya kemampuan untuk menjalankan pekerjaan atau kegiatan.

Namun dalam perkembangan terakhir Komnas HAM dan Kementerian Sosial memandang bahwa istilah Penyandang Cacat dalam perspektif bahasa Indonesia mempunyai makna yang berkonotasi negatif dan tidak sejalan dengan prinsip utama Hak Asasi Manusia (HAM) sekaligus bertentangan dengan nilai-nilai luhur bangsa yang menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia. Oleh karena itu disepakati bahwa istilah Penyandang Cacat diganti dengan istilah Penyandang Disabilitas. Hal ini juga telah didukung dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

Adapun menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 2016, yang dimaksud Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.

Sedangkan disabilitas personel Kemhan dan TNI adalah seseorang anggota TNI RI, personel Kemhan yang mengalami cacat akibat kecelakaan dinas, latihan atau perang. (Susilowati, 1999)

Pelayanan Sosial

Pelayanan Sosial adalah konteks kelembagaan yang sebagai terdiri atas program-program yang disediakan berdasarkan kriteria selain kriteria pasar untuk menjamin tingkatan dasar dari penyediaan kesehatan, pendidikan dan kesejahteraan, untuk meningkatkan kehidupan masyarakat dan keberfungsian individual, untuk memudahkan akses pada pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga pada umumnya, dan untuk membantu mereka yang berada dalam kesulitan dan kebutuhan. (Fahrudin, 2012:51)

Sedangkan menurut Huraerah (2011: 45) pelayanan sosial adalah kegiatan yang terorganisasi yang ditujukan untuk membantu warga negara yang mengalami permasalahan

sebagai akibat ketidakmampuan keluarga melaksanakan fungsi-fungsinya. Kegiatan ini antara lain berupa pelayanan sosial bagi anak (termasuk balita dan remaja) serta lanjut usia terlantar atau mengalami berbagai bentuk kecacatan.

Selain itu, dalam arti sempit pelayanan sosial sering diidentikkan dengan pelayanan kesejahteraan sosial. Pelayanan sosial lebih ditekankan pada kelompok yang kurang beruntung, tertekan, dan rentan. Secara umum, pelayanan sosial diartikan sebagai tindakan memproduksi, mengalokasikan, dan mendistribusi sumber daya sosial kepada public. Sumber daya sosial mencakup seluruh barang dan jasa sosial yang dibutuhkan oleh baik individu maupun masyarakat untuk mencapai tingkat kesejahteraan (Fitzpatrick, 2001).

Kepuasan Terhadap Pelayanan

Menurut Kotler (2003), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Zeithaml dan Bitner mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi juga di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Pekerja Sosial dalam Bidang Militer

Definisi Pekerja Sosial

Menurut Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, yang di maksud pekerja sosial adalah seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan/atau pengalaman praktek pekerjaan sosial untuk melakukan tugas-tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.

Sedangkan pekerjaan sosial menurut Federation of Social Worker (IFSW) adalah sebuah profesi mendorong sebuah perubahan sosial dan bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dialami oleh seseorang yang memberdayakan keberfungsian sosial untuk meningkatkan kesejahteraan.

Definisi Pekerjaan Sosial Militer

Pekerjaan sosial militer adalah bidang praktik khusus yang memberikan dukungan dan intervensi yang diperlukan kepada personel militer, pensiunan, pasangan mereka dan tanggungan mereka. Pekerja sosial militer menerima pelatihan khusus yang memungkinkan mereka melayani kebutuhan klien militer. Mereka harus memahami peran individu dalam budaya militer dan veteran dan mempertimbangkan tanggung jawab kompleks personel militer saat membuat penelitian. (Rosmiati, 2018).

1.1 Hipotesis

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah :

Hipotesis Utama : Ada perbedaan kepuasan terhadap klien yang telah atau yang belum mengikuti rehabilitasi di Pusrehab Kemhan R.I.

Hipotesis 1 : Ada perbedaan relevansi (relevance) antara klien yang sudah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum mendapatkan.

1.1 Hipotesis 2 : Ada perbedaan dampak (impact) antara klien yang sudah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum mendapatkan.

1.2 Hipotesis 3 : Ada perbedaan kesenangan (gratification) antara klien yang sudah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum mendapatkan

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan yang beralamat di Jalan RC Veteran No.8-J RT.7/RW.1, RT.9/RW.3, Bintaro, Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12330.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada bulan Mei sampai dengan Juli 2019.

1.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian ini bertujuan untuk memahami dengan baik tentang kepuasan terhadap pelayanan sosial di kalangan anggota TNI yang mengalami disabilitas di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia.

Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2015:14), yaitu metode penelitian yang berlandaskan terhadap sifat positivism, digunakan dalam meneliti terhadap sample dan populasi penelitian, teknik pengambilan sample umumnya dilakukan dengan acak atau random sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara memanfaatkan instrumen penelitian yang dipakai, analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif/bisa diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya. Metode penelitian ini merupakan salah satu jenis yang spesifikasinya adalah terencana, terstruktur dengan jelas dan rinci sejak awal dan menjadi pegangan langkah demi langkah hingga pembuatan desain penelitian (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini saya menggunakan desain penelitian Pra Eksperimental Design. Dikatakan pra eksperimental karena belum merupakan eksperimen sungguh-sungguh. Karena masih terdapat variabel luar yang ikut berpengaruh terhadap terbentuknya variabel dependen. Jadi hasil eksperimen yang merupakan variabel dependen itu bukan semata-mata dipengaruhi oleh variabel independen. Hal ini dapat terjadi karena tidak adanya variabel control dan sampel tidak dipilih secara random.

1.3 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini saya menggunakan desain penelitian Pra Eksperimental Design. Dikatakan pra eksperimental karena belum merupakan eksperimen sungguh-sungguh. Karena masih terdapat variabel luar yang ikut berpengaruh terhadap terbentuknya variabel dependen. Jadi hasil eksperimen yang merupakan variabel dependen itu bukan semata-mata dipengaruhi oleh variabel independen. Hal ini dapat terjadi karena tidak adanya variabel control dan sampel tidak dipilih secara random.

Bentuk Pra Eksperimental Design ada beberapa macam, dan pada penelitian ini peneliti menggunakan bentuk desain penelitian berupa Statistic Group Comparison, yaitu menggunakan satu group yang dibagi menjadi dua, yang satu memperoleh stimulus eksperimen (yang diberi perlakuan) dan yang lain tidak mendapatkan stimulus apapun sebagai alat kontrol. Masalah yang akan muncul dalam desain ini adalah meyangkut resiko penyeleksian terhadap subjek yang akan diteliti. Oleh karena itu, grup tersebut harus dipilih secara acak.

1.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah awal yang paling penting di dalam melakukan penelitian. Tanpa melakukan pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapat data yang dibutuhkan sesuai dengan data yang benar dengan yang sudah ditetapkan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik dan alat sebagai berikut :

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Iskandar, 2008: 77).

Kuesioner dalam penelitian ini berdasarkan alat ukur Reid-Gundlach Social Service Satisfaction Scale (R-GSSSS) yang berasal dari Reid Gundlach, alat ini telah diterjemahkan dan divalidasi oleh Fahrudin (2014) sehingga tidak memerlukan uji coba lagi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.5 Pengolahann Uji Instrumen

Untuk pengolahan data dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pernyataan yang telah disusun secara sistematis di dalam pedoman wawancara berupa kuesioner. Pedoman ini berguna sebagai alat kontrol agar pernyataan yang diajukan sesuai dengan topic permasalahan yang diinginkan. Kuesioner diajukan kepada para responden dengan jumlah responden sebanyak 150 orang yang berada di lokasi penelitian. Analisis dilakukan dengan menggunakan software SPSS 22.0.

1.6 Rekapitulasi Uji Validitas

Untuk mengetahui validitas instrument dari masing-masing pernyataan, maka peneliti akan memaparkan pada table dibawah ini dengan jumlah sampel uji validitas sebanyak 75 responden

Berdasarkan dari hasil analisis SPSS 22.0 dengan menggunakan uji statistic Korelasi Product Moment Pearson, diketahui r table pada nilai n (sampel) = 75 dengan tingkat signifikansi 10% atau 0.1, lalu diperoleh nilai r table sebesar = 0.296. Dan apabila nilai r hitung lebih besar dari pada nilai r table, berarti item tersebut dinyatakan valid.

Dan berdasarkan dari hasil analisis tersebut diketahui bahwa dari 34 item pernyataan, saat dilakukan uji validitas 34 item yang dinyatakan valid, karena item-item tersebut mempunyai nilai r hitung > dari r table yaitu 0.296.

1.7 Rekapitulasi Uji Reliabilitas

Pada dasar-dasar utama dalam pengambilan keputusan di Uji Reliabilitas adalah jika nilai Alpha positif atau lebih besar dari r table maka item-item yang akan digunakan dinyatakan reliabel atau konsisten. Sebaliknya jika nilai Alpha negatif atau lebih kecil dari r table maka item-item yang akan digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Dan untuk mengetahui apakah di dalam pengujian instrument itu hasilnya reliabel atau tidak, maka dilakukan uji reliabilitas dengan Alpha Cronbach.

Dari total hasil analisis reliabilitas diperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0.850 dengan r table sebesar 0.296, dan berarti nilai Alpha Cronbach > dari nilai r table.

1.8 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis

| Aspek | Nilai Z | Asym p. Sig (2-tailed) | Hasil |
|----------------------|---------|------------------------|----------|
| Relevansi Pelayanan | -4.536 | 0.000 | Diterima |
| Dampak Pelayanan | -4.688 | 0.000 | Diterima |
| Kesenangan Pelayanan | -3.537 | 0.000 | Diterima |
| Kepuasan Pelayanan | -4.893 | 0.000 | Diterima |

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 3 aspek yang terdapat pada kepuasan terhadap pelayanan sosial, ke-3 aspek tersebut memiliki hasil uji hipotesis yang dapat diterima, yaitu aspek relevansi, aspek dampak dan aspek kesenangan. Dikarenakan ke-3 aspek tersebut memiliki nilai Asymp. Sig (2-tailed) 0,000 yaitu nilai aspek tersebut mempunyai nilai yang lebih rendah daripada batas nilai yaitu < 0,05 sehingga hipotesis dapat diterima.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Kepuasan Terhadap Pelayanan Sosial di Kalangan Anggota TNI yang Mengalami Disabilitas: Studi di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia” memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui tentang perbedaan tingkat kepuasan terhadap pelayanan sosial di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan

Republik Indonesia antara anggota yang telah menjalani rehabilitasi dengan yang belum menjalani.

Dan dari seluruh hasil penelitian berdasarkan uji statistik dan pembahasan yang telah dilakukan dan dijelaskan, maka penelitian mempunyai kesimpulan sebagai berikut:

- a. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan terhadap pelayanan sosial di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia antara anggota yang telah menjalani rehabilitasi dengan yang belum.
- b. Adanya perbedaan relevansi pelayanan antara klien yang sudah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum mendapatkan.
- c. Adanya perbedaan dampak pelayanan antara klien yang sudah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum mendapatkan.
- d. Adanya perbedaan kesenangan pelayanan antara klien yang sudah mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum mendapatkan.

Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menggunakan uji U Mann Whitney pada hipotesis utama dan pada ke-3 aspek yang di uji mendapatkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) $< 0,05$, yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara responden yang telah menjalani rehabilitasi dengan yang belum menjalani serta responden yang mendapatkan pelayanan sosial dengan yang belum mendapatkan.

Dalam penelitian ini tentunya bukan hanya berpengaruh pada variabel dependen. Hasil dari penelitian ini tidak terlepas dari aspek-aspek kepuasan itu sendiri, yang mana aspek-aspek yang dimaksud yaitu relevansi, dampak dan kesenangan. Peran pihak-pihak terkait khususnya pekerja sosial, tenaga kerja ahli pada bidang rehabilitasi sosial, rehabilitasi medik dan juga rehabilitasi vokasional pun juga sangat mempengaruhi untuk mengembalikan fungsi sosial dan kesehatan fisik bagi anggota TNI yang mengalami disabilitas yang diakibatkan oleh kecelakaan saat dinas maupun non dinas.

Selain itu terdapat variabel independen yang dapat mempengaruhi kepuasan klien terlepas dari variabel dependen yaitu adalah faktor demografi, yang mana hasil dari demografi responden pada penelitian yang dilakukan kepada 150 responden ini, diketahui bahwa mayoritas dengan jenis kelamin laki-laki. Dan pada karakteristik usia mayoritas berusia 41-45 tahun. Dari berbagai macam agama di negara ini, diketahui bahwa data responden yang diperoleh melalui karakteristik agama, yang paling banyak responden beragama islam. Kemudian pada status perkawinan responden, diketahui bahwa mayoritas status perkawinan responden yaitu yang sudah menikah. Selanjutnya pada hasil data yang diperoleh di karakteristik pendidikan umum ini, diketahui bahwa terlihat yang paling banyak menempuh pendidikan umum responden yaitu SMA. Dan dari jenjang pendidikan umum tentunya responden telah menempuh jenjang pendidikan militer yang mana itu merupakan salah satu syarat untuk mereka dapat masuk sebagai anggota TNI, maka dari itulah diperoleh data yang diketahui bahwa mayoritas pendidikan militer responden yaitu Secata. Setelah responden masuk sebagai anggota TNI, responden tentunya memiliki suatu jabatan atau yang biasa di sebut dengan pangkat, dari data yang diperoleh saat penelitian berlangsung, diketahui bahwa yang paling banyak responden memiliki pangkat sebagai Koptu. Dengan jenis kecacatan yang mereka miliki, diperoleh hasil tertinggi dari jenis kecacatannya yaitu patah tulang. Dan dari jumlah responden dengan 150 orang ini, pada karakteristik status penerimaan santunan cacat yang belum menerima berjumlah lebih banyak.

REKOMENDASI

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti mempunyai beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada beberapa pihak-pihak tertentu, yaitu sebagai berikut:

1.8.1 Rekomendasi untuk Kebijakan dan Program

- a. Lebih sering melakukan rapat Penelaan Kasus (PK) untuk mengetahui masalah apa saja yang terdapat pada klien rehabilitasi dari mulai yang terkecil hingga masalah yang terbesar.
- b. Untuk meningkatkan kepuasan, dan pada program rehabilitasi sosial serta rehabilitasi vokasional dapat di tingkatkan lebih aktif dan lebih menarik lagi agar membantu para anggota TNI disabilitas untuk lebih mengembangkan kemampuan secara intelektual di dalam dirinya.

Rekomendasi untuk Lembaga dan Pelayanan

- a. Bagi lembaga untuk terus meningkatkan pelayanan sosial yang ada di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia.
- b. Untuk meningkatkan kualitas layanan dalam rangka rehabilitasi maka Pusrehab Kemhan R.I perlu merekrut pekerja sosial terutama yang mengerti dalam bidang militer.

Rekomendasi Penelitian Selanjutnya.

- a. Untuk penelitian selanjutnya perlu meneliti apakah yang anggota TNI yang mengalami disabilitas pada saat ini merasa puas terhadap pelayanan, dikemudian hari mereka dapat lebih mandiri lagi.
- b. Untuk dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan selama di Pusrehab Kemhan R.I, contohnya dukungan keluarga, pasangan, rekan kerja, dll.
- c. Untuk penelitian selanjutnya untuk lebih terperinci di dalam mencari data yang terfokus dalam bidang militer dan yang tentunya sesuai dengan apa yang sedang ramai dibicarakan atau di bahas dikalangan luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1998). Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Fahrudin, A. (2014). Pengantar Kesejahteraan Sosial. Bandung: Rafika Aditama
- Fitzpatrick, T. (2001). Welfare Theory: An Introduction. Houndmills: Palgrave
- Hadjar, I. (1999). Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Huraerah, A. (2011). Pengorganisasian Dan Pengembangan Masyarakat, Model Dan Strategi Pembangunan Berbasis Kerakyatan. Bandung: Humaniera.

- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press.
- Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 pada pasal 4 ayat 2 diakses tanggal 20 juni 2019 dari <https://www.kemhan.go.id/pusrehab/>
- Khan, A. J. (1973). *Social Policy and Social Services*. Columbia University School of Social Work Rendom House. New York.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management, 11th Edition*. Prentice Hall Int'l. New Jersey.
- Muhidin, S. (1992). *Pelayanan Sosial Untuk Remaja Putus Sekolah*. Bandung: Rosdakarya.
- Romaji, R. & Nasihah, L. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Jurnal Preventia: The Indonesian Journal Of Public Health*. [Online]. Diakses pada tanggal 30 Juli 2019 dari <http://journal2.um.ac.id/index.php/preventia/article/view/5927>
- Rosmiati, W. (2018). *Pengalaman Penerimaan Diri Anggota TNI Setelah Mengalami Disabilitas (Studi Kasus di Pusat Rehabilitasi Kementerian Pertahanan)*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik "FISIP".
- Rubin, A. & Harvie, H. (2013). A Brief History of Social Work With Military and Veterans 3. dalam, Allen Rubin, Eugenia L. Weiss & Jose E. Coll. (2013). *Handbook Of Military Social Work*. New Jersey: John Wiley & Sons
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Susilowati, E. (2007). *Warta Pusrehabcat*. Jakarta: Pusrehab Kemhan
- Sutrisno, H. (1982). *Metodologi Reseach, Jilid I*. Yogyakarta: YP. Fakultas Psikologi, UGM.
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial
- Widoningsih, N. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. *Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta*
- Wooten R. N. (2015). *Military Social Work: Opportunities and Challenges for Social Work Education*. *Jurnal Pendidikan Pekerjaan Sosial*. [Online], diakses pada tanggal 27 Juli 2019 dari:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4469218/>

Zeithaml, Valarie A. Mry Jo Bitner. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, Second Edition Hill. New York: McGraw.