

**KUALITAS PELAYANAN ANAK TERLANTAR DI
UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Disusun Oleh :

SARAH VIOLYTZA NAMORA LUBIS

1903090062

Program Studi Kesejahteraan Sosial



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

2023

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : Sarah Violytza Namora Lubis
NPM : 193090062
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Pada hari, tanggal : Jumat, 29 Desember 2023
Waktu : Pukul 08.00 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. H. MUJJAHIDDIN, S.Sos.,MSP. (.....)
PENGUJI II : SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos. (.....)
PENGUJI III : Drs. EFENDI AGUS., M.Si. (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

DR. ARIFIN SALEH, S.SOS., MSP. DR. ABRAR ADHANI, S.SOS., M.I.KOM

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

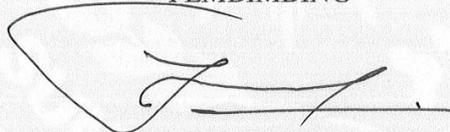
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : SARAH VIOLYTZA NAMORA LUBIS
NPM : 1903090062
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Anak Terlantar di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Sumatera Utara

Medan, 29 Desember 2023

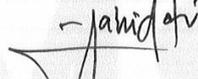
PEMBIMBING



Drs. EFENDI AGUS., M.Si
NIDN. 0101025902

Disetujui Oleh :

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. H. MUJJAHIDDIN, S.Sos.,MSP.
NIDN. 0128088902



Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., M.SP
NIDN. 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, SARAH VIOLYTZA NAMORA LUBIS, NPM 1903090062, menyatakan dengan ini sungguh-sungguh :

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

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

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

Medan, Mei 2023

Yang Menyatakan



SARAH VIOLYTZA NAMORA LUBIS

1903090062

Kualitas Pelayanan Anak Terlantar Di Uptd Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Sumatera Utara

Sarah Violytza Namora Lubis
1903090062

Abstrak

Skripsi ini berjudul Kualitas Pelayanan Anak Terlantar Di Uptd Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Sumatera Utara Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis adalah untuk Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Pelayanan Anak Terlantar Di Uptd Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Sumatera Utara. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dimana Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, Wawancara dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini berjumlah 5 orang yaitu, kepala UPTD Bapak Syahdan Lubis, AP. Staff UPTD Ibu Widya Susanti,S.Psi, kerabat korban Ibu Suparti dan Ibu Mirnah serta korban Hani. Pelayanan anak terlantar diberikan dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan anak secara menyeluruh, berkualitas, dan tuntas dengan pendekatan manajemen kasus secara tepat oleh tenaga profesional. Tuntas yang dimaksud adalah anak yang mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan klien/korban yang disediakan oleh Kementerian PPPA. Kualitas pelayanan bagi anak anak terlantar dapat dilihat dari 6 (enam) cakupan layanan standar yaitu: 1) Pelayanan Pengaduan; 2) Pelayanan Penjangkauan; 3) Pelayanan Pengelolaan Kasus; 4) Pelayanan Akses Penampungan Sementara; 5) Pelayanan Mediasi; 6) Pelayanan Pendampingan korban.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, UPTD Perlindungan Perempuan Dan Anak, Anak Terlantar.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Syukur allhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hambanya. shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabat yang telah membawa kita semua dari zaman jahilliyah hingga sekarang pada zaman yang terang bederang yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini berjudul **”Kualitas Pelayanan Anak Terlantar Di Uptd Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Sumatera Utara”**. Sebagai syarat wajib bagi mahasiswa untuk menyelesaikan program pendidikan Strata-1 di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Prodi Kesejahteraan Sosial.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Alm. Ady Syahputra Lubis, ST dan Ibunda Tuti Rahmawati yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudarku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongandari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Agussani.M.AP., rektor universitas muhammadiyah sumatera utara.
2. Bapak Dr.Arifin Saleh Siregar,M.SP., dekan fakultas ilmu sosial dan politik.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos,M.Ikom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Dr.H.Mujahiddin,S.Sos,MSP., selaku ketua program studi ilmu kesejahteraan sosial
6. Bapak Sahran Saputra, S.Sos., M.Sos selaku Sekertaris Prodi Keejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Polittik
7. Bapak Drs. Efendi Agus,M.Si., selaku pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi dapat diselesaikan.
8. Bapak Ibu Dosen dan Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, terkhusus dosen-dosen Kesejahteraan Sosial yang selalu memberikan masukan dan pembelajaran kepada penulis..

9. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada UPTD perlindungan perempuan dan anak sumatera utara, serta narasumber yang terkait dalam penyusunan skripsi ini.

Sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi masyarakat, dan juga menjadi rekomendasi ketika ada masalah-masalah terkait yang dibahas dipenelitian ini. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat didalamnya, sekiranya dapat disempurnakan di kesempatan lain dan semoga Allah memberikan keberkahan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih.

Billahi fisabilil haq fastabiqul khairat, wassalamualaikum Wr.Wb.

Medan, November 2023

Sarah Violytza Namora Lubis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II URAIAN TEORITIS.....	6
2.1. Pengertian Kualitas	6
2.2. Anak Terlantar	10
2.3. Anak Yang Memerlukan Perlindungan Khusus.....	11
2.4. Upaya Penanggung Jawab Pemerintah	18
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Metode Penelitian.....	23
3.2. Kerangka Konsep.....	23
3.3. Definisi Konsep.....	24
3.4. Informan.....	26
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6. Teknik Analisis Data.....	29
3.7. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	29
Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan	31
4.1. Profil Uptd.....	31
4.2 Kualitas Pelayanan	33
4.3. Hambatan Pelayanan.....	43
Bab V Penutup	45
5.1. Simpulan	45
5.2. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	24
---------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Narasumber	26
---------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Anak adalah amanah sekaligus karunia Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa harus kita jaga karena dalam dirinya melekat harkat, martabat, dan hak-hak sebagai manusia yang harus dijunjung tinggi. Hak asasi anak merupakan bagian dari hak asasi manusia yang termuat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD NRI 1945) dan Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Hak-Hak Anak. Dari sisi kehidupan berbangsa dan bernegara, anak adalah masa depan bangsa dan generasi penerus cita-cita bangsa, sehingga setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang, berpartisipasi serta berhak atas perlindungan dari tindak kekerasan dan diskriminasi serta hak sipil dan kebebasan dengan segala hak dan kewajiban yang mendapat jaminan hukum.

Secara konseptual, penelantaran adalah sebuah tindakan baik disengaja maupun tidak disengaja yang membiarkan anak tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya. Anak terlantar merupakan anak-anak yang termasuk kategori anak rawan atau anak-anak membutuhkan perlindungan khusus (*children in need of special protection*). Kemiskinan bukan satu-satunya penyebab anak ditelantarkan dan tidak selalu pula keluarga miskin akan menelantarkan anaknya.

Tetapi bagaimanapun harus diakui bahwa tekanan kemiskinan dan kerentanan ekonomi keluarga akan menyebabkan kemampuan mereka memberikan fasilitas dan memenuhi hak anaknya menjadi sangat terbatas. Selain itu perceraian juga menjadi faktor penyebab terjadinya penelantaran anak. Banyak anak yang menjadi

korban penelantaran sehingga terganggunya kesehatan mental, perilaku, kesehatan fisik, ekonomi dan sosialnya.

Penelantaran anak merupakan bagian dari bentuk kekerasan terhadap anak seringkali diidentikkan dengan kekerasan kasat mata, seperti kekerasan terhadap fisik dan seksual. Seorang anak dikatakan terlantar bukan karena ia sudah tidak memiliki salah satu orang tua atau keduanya. Tetapi, terlantar di sini juga dalam pengertian ketika hak-hak anak untuk tumbuh kembang secara wajar, untuk memperoleh pelayanan yang memadai, tidak terpenuhi karena kelalaian, ketidakmampuan orang tua, ketidakmampuan atau kesengajaan.

Pada tingkat yang ekstrem, perilaku penelantaran anak bisa berupa tindakan orang tua membuang anaknya (Bagong Suyanto, 2013; Michael H, 2013). Orangtua sering menjadi pelaku terhadap diskriminasi anak yang mengakibatkan trauma fisik maupun psikis sehingga berpengaruh negatif terhadap masa depan anak yang menghambat fungsi sosial dan tumbuh kembang anak dimasa mendatang, terlebih ketika konflik tersebut menimbulkan penderitaan dan/atau kesengsaraan yang berkepanjangan terhadap anak. Kedudukan anak dalam hukum pidana adalah sebagai subjek hukum, namun pada kenyataannya hak anak yang sering diabaikan dan tidak menjadi perhatian atau prioritas bagi orangtua yang berkonflik, sehingga kedudukan anak diperlakukan sebagai objek hukum yang disengketakan, padahal anak merupakan subjek hukum (Syahputra, 2018).

Di samping itu pemerintah juga harus bertanggung jawab terhadap perlindungan terhadap anak yang ditelantarkan oleh orang tuanya ini melalui

Pendampingan di Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPTD PPA) untuk membantu Pemerintah menyelesaikan masalah ini.

Dari survey awal ,Pengelolaan Program oleh Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Perlindungan Perempuan Dan Anak (UPTD PPA) dapat dikelola dengan baik dan sudah efektif. Tetapi terdapat beberapa hambatan karena kurangnya pengawasan Pemerintah Daerah terkait dalam kinerja melakukan pendampingan karena kurangnya SDM Pekerja Sosial dalam penanganan dan pelayanan social, sehingga terlambatnya program pendampingan itu terjalin serta dibutuhkan peningkatan koordinasi dengan instansi atau lembaga lain.

Lebih lanjut lagi, Peran pemerintah dalam mewujudkan perlindungan terhadap anak juga diatur dalam UU Perlindungan Anak Pasal 21 Ayat (2) yang berbunyi “Untuk menjamin pemenuhan Hak Anak sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), negara berkewajiban untuk memenuhi, melindungi, dan menghormati Hak Anak.”, Pasal 23 Ayat (1) yang menyatakan bahwa “Negara, Pemerintah dan Pemerintah Daerah menjamin perlindungan, pemeliharaan dan kesejahteraan anak dengan memperhatikan hak dan kewajiban Orang Tua, Wali, atau orang lain yang secara hukum bertanggung jawab terhadap Anak.”, dan Pasal 23 Ayat (2) yang berbunyi “Negara, Pemerintah dan Pemerintah Daerah mengawasi penyelenggaraan Perlindungan Anak.”

Namun dalam praktiknya, peran Pemerintah seperti yang tertulis dalam Pasal 34 Ayat 1 UUD NRI 1945 bahwa fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh negara dan adanya UU Perlindungan Anak nampaknya tidaklah terealisasi dengan baik. Dalam realitanya, tidak sedikit dijumpai fakta bahwa anak tak selalu

mendapatkan haknya secara penuh, banyak dari mereka yang tidak dapat pendidikan dan perlindungan yang layak.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Anak Terlantar di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Sumatera Utara?”

1.3. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Anak Terlantar di Unit Pelayanan Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Sumatera Utara
2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Anak Terlantar di Unit Pelayanan Daerah Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Sumatera Utara

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan pertimbangan dalam pengembangan:

1. Secara Akademis, dapat memberikan pengetahuan tentang bagaimana pelayanan anak terlantar di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak dan sebagai tambahan pemikiran dan literatur bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dan informasi bagi peneliti untuk meningkatkan lagi pemahaman dan menambah wawasan secara nyata tentang peranan

pekerja sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya anak terlantar

3. Secara Praktis, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang pelayanan anak terlantar dan diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai evaluasi UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Sumatera Utara.

1.5.Sistematika Penulisan

Pada penulisan proposal skripsi ini peneliti membuat suatu sistematika dengan membagi tulisan menjadi 5 (lima) bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pada bab ini juga boleh mengajukan lebih dari satu teori dan data untuk membahas permasalahan yang terjadi menjadi topik proposal.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, informan, teknik pengumpulan data, teknis analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang penyajian data dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran.

BAB II URAIAN TEORITIS

2.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas baik itu produk maupun pelayanan merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian utama dalam sebuah perusahaan, mengingat kualitas berkaitan erat dengan masalah keputusan konsumen yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan. (Heizer dan Render dalam Wibowo 2014:113)

Kualitas pula mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Terkait dengan masalah pelayanan, kualitas layanan merupakan suatu layanan yang diberikan oleh pemberi layanan dalam memenuhi keinginan penerima layanan. Kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut pada kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan.

Berdasarkan pendapat di atas, kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM,

kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standar dan dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

Kualitas jasa jauh lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Bila ukuran kualitas dan pengendalian kualitas telah lama ada untuk barang-barang berwujud, maka untuk jasa berbagai usaha telah dan sedang dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu. Salah satu usaha untuk merumuskan ukuran-ukuran itu adalah model *servqual*. Karena dalam penilaian kualitas jasa sangat subjektif, hal ini yang menyebabkan output jasa tidak seragam tergantung oleh siapa, kapan dan di mana jasa tersebut dihasilkan.

2.1.2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain (Hardiyansyah, 2018). Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung pada persepsi konsumen atau

pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan.

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Etika pelayanan publik didefinisikan sebagai filsafat dan professional standar (kode etik), atau moral yang seharusnya harus dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik (Denhardt dalam Wijaya, A. A. 2019).

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumberdaya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Jika hal-hal tersebut tidak menjadi pedoman maka pelayanan tidak mencerminkan harapan tentang pelayanan yang berkualitas yang didambakan oleh masyarakat, (Botutihe, 2017 : 2)

2.1.2.1 Unsur dan Standar Pelayanan

Menurut Syafruddin dalam Sahro, F. (2021) pelayanan yang memuaskan mengandung 4 unsur yaitu: (a) Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan (b) Pelayanan mendapatkan pelayanan yang wajar (c) Pelayanan

yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama (d) Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Menurut Undang- Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelaynan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terukur. Adapun standar pelayanan berdasarkan Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu :

- (a) Dasar hukum.
- (b) Persyaratan
- (c) Sistem, mekanisme dan prosedur.
- (d) Jangka waktu penyelesaian.
- (e) Biaya dan tarif pelayanan. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan
- (f) Produk pelayanan
- (g) Sarana dan prasarana/fasilitas (h) Kompetensi pelaksana
- (i) Pengawasan internal
- (j) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- (k) Jumlah pelaksana
- (l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan
- (m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan

resiko keraguan.

(n) Evaluasi kinerja

2.1.2.2. Asas dan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah: Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentang; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Menurut Peraturan Presiden Pasal 9 No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yaitu : (1) Pengelola wajib menyusun dan melaporkan pengelolaan pengaduan kepada penyelenggara secara berkala (2) Laporan pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat 1) meliputi materi dan kategori pengadua, waktu penerimaan, status penyelesaian, hasil

penanganan, serta tanggapan pengadu.

2.2. Anak Terlantar

2.2.1 Pengertian Anak Terlantar

Anak merupakan manusia paling lemah, pada umumnya anak sangat bergantung kepada orang dewasa, anak sangat rentan terhadap tindak kekerasan yang dilakukan orang dewasa dan secara psikologis masih labil (Mardi Candra, 2017). Anak terlantar merupakan korban para orang tua yang melepaskan tanggung jawabnya dengan tidak memenuhi hak-hak dan kewajiban orang tua terhadap anaknya. Penelantaran anak juga merupakan tidak terpenuhinya kebutuhan untuk memenuhi berbagai keperluan yang mana pertanggung jawabannya di bebani kepada orang yang dewasa baik dari fisik (tidak mengadakan makanan yang cukup, pakaian serta kebersihan), emosional (menolak memberikan bimbingan dan kasih sayang), pendidikan (tidak mendaftarkan anak pada sekolah dasar) dan medis (menyangkal bahwa anak mengalami penyakit serius). Sementara anak terlantar juga berhak untuk hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara wajar, sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Ada beberapa jenis/ccontoh penelantaran terhadap anak :

Penelantaran Fisik

- 1) Penelantaran fisik terjadi jika seseorang melalaikan tugas, kewajiban dan tanggung jawabnya untuk memenuhi kebutuhan anak yang bersifat fisik. Misalnya: tidak memberikan makanan yang sehat dan bergizi, tidak memperbolehkan anak bermain,

membiarkan dalam situasi berbahaya.

- 2) Penelantaran spiritual dapat terjadi jika orang tua lalai atau tidak mengenalkan nilai baik dan buruk sehingga anak tidak pernah tahu atau memahami nilai-nilai kehidupan. Bentuknya bisa dengan membiarkan perilaku anak tanpa koreksi atau penghargaan, menyalahkan tanpa mengenalkan yang benar.
- 3) Penelantaran Secara Mental dapat terjadi jika orang tua/pengganti orang tua tidak memberikan pendidikan, kasih sayang, perhatian kepada anak. Begitu pula jika anak tidak didengar pendapatnya adalah bentuk penelantaran secara mental.
- 4) Ketika anak tidak terpenuhi kebutuhan-Kebutuhan terkait dengan hubungan dengan orang lain seperti: ditinggal pergi dan sendirian, ditinggalkan oleh orang lain dalam kurun waktu tertentu, tidak dipedulikan.

Menurut para ahli yaitu Walter A Friedlander, sebagaimana dikutip Ben Radit, anak terlantar adalah anak yang tidak mendapatkan asuhan secara minimal dari orang tuanya sebab kondisi keluarganya baik ekonomi, sosial, kesehatan jasmani, maupun psikisnya tidak layak sehingga anak-anak tersebut membutuhkan adanya bantuan pelayanan dari sumber-sumber yang ada di masyarakat sebagai pengganti orang tuanya.

Selanjutnya menurut Howard Dubowitz, sebagaimana dikutip Ben Radit, anak terlantar diberi pengertian sebagai suatu bentuk pengabaian terhadap perawatan anak sehingga menimbulkan resiko bagi anak. Orang tua sebagai

pemberi perawatan melalaikan tanggung jawabnya untuk memenuhi kebutuhan anak. Pengabaian terhadap anak tersebut tidak semata-mata disebabkan karena kemiskinan orang tua, tetapi faktor-faktor lain seperti perceraian orang tua, atau juga kesibukan orang tua dalam mengejar karier.

Anak terlantar merupakan anak-anak yang masuk kategori anak rawan atau anak-anak yang membutuhkan perlindungan khusus (*children in need of special protection*). Istilah anak rawan menggambarkan kelompok anak-anak yang karena situasi, kondisi, dan tekanan-tekanan kultur maupun struktur menyebabkan mereka belum atau tidak terpenuhi hak-haknya, dan bahkan acap kali pula dilanggar hak-haknya. Manakala hak-hak anak tidak terpenuhi, dapat dikatakan sebagai anak terlantar. Seorang anak yang tidak mempunyai kedua orang tua atau tidak memiliki wali dikatakan sebagai anak terlantar. Anak dapat juga dikatakan terlantar ketika hak-hak anak tersebut tidak terpenuhi secara wajar atau keseluruhan (Bagong Suyanto, 2013).

2.2.2. Ciri-ciri Anak Terlantar

Secara teoritis, penelantaran adalah sebuah tindakan baik disengaja maupun tidak disengaja yang membiarkan anak tidak terpenuhi kebutuhan dasarnya (sandang, pangan, papan). Penelantaran terhadap anak tidak mengenal motivasi/intensi. disengaja maupun tidak, jika anak dibiarkan tidak memperoleh makan, tidak mendapatkan tempat tinggal yang layak, dan pakai yang layak untuk melindunginya dari berbagai penyakit dan bahaya, maka insiden ini dikatakan penelantaran dan akan dikenakan sanksi bahkan bisa dipidana.

Ciri-ciri yang menandai seorang anak dikategorikan terlantar adalah :

- a) Mereka berusia 5-18 tahun dan merupakan anak yatim, piatu, atau yatim piatu.
- b) Anak yang terlantar acap kali adalah anak yang lahir dari hubungan seks di luar nikah dan kemudian mereka tidak ada yang mengurus karena orang tuanya tidak siap secara psikologis maupun ekonomi untuk memelihara anak yang dilahirkannya.
- c) Anak yang kelahirannya tidak direncanakan tidak diinginkan oleh kedua orang tuanya atau keluarga besarnya, sehingga cenderung rawan diperlakukan salah.
- d) Meski kemiskinan bukan satu-satunya penyebab anak ditelantarkan dan tidak selalu pula keluarga miskin akan menelantarkan anaknya. Tetapi, bagaimanapun harus diakui bahwa tekanan kemiskinan dan kerentanan ekonomi keluarga akan menyebabkan kemampuan mereka memberikan fasilitas dan memenuhi hak anaknya menjadi sangat terbatas.
- e) Anak yang berasal dari keluarga broken home, korban perceraian orang tuanya, anak yang hidup di tengah kondisi keluarga yang bermasalah-pemabuk, korban PJK, terlibat narkoba dan sebagainya. PJK, terlibat narkoba dan sebagainya. (Bagong Suyanto,2016)

Sebagai bagian dari kelompok anak rawan, anak terlantar bukan saja tidak atau kurang dipenuhi hak-hanya, tetapi juga rentan untuk diperlakukan salah seperti dilanggar hak-hanya dan menjadi korban tindak kekerasan keluarga,

kerabat, dan komunitas sosial disekitarnya. Berikut beberapa isu prioritas yang dihaapi anak-anak terlantar diantaranya adalah:"

- a) Akibat krisis kepercayaan pada arti penting sekolah, di lingkungan komunitas masyarakat miskin sering terjadi kelangsungan pendidikan anak cenderung ditelantarkan. Bagi keluarga miskin, anak umumnya memiliki fungsi ekonomis sebagai salah satu sumber pendapatan atau penghasilan yang cukup signifikan, sehingga anak sudah terbiasa sejak usia dini dilatih atau dipersiapkan untuk bekerja disektor publik.
- b) Akibat kurang pengertian tentang pola perawatan kesehatan yang benar, di kalangan keluarga miskin upaya pemeliharaan kesehatan dan proses penyembuhan anak ketika sakit sering kali ditelantarkan. Di kalangan orang tua, kebiasaan merokok, dan kebutuhan orang tua sering kali justru didahulukan meski saat yang sama dana yang mereka keluarkan untuk itu sebenarnya bisa dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan anak-Anak mereka.
- c) Di lingkungan keluarga miskin, anak cenderung rawan diperlakukan salah, dan bahkan potensial menjadi objek tindak kekerasan. Di keluarga miskin yang bercerai, orang tua tunggal, pemabuk, dan keluarga yang dibelit persoalan kemiskinan yang kronis termasuk pula ketika salah satu sumber penghasilan Bekerja di sektor publik. Penting keluarga itu PHK, maka tidak jarang anak kemudian menjadi objek pelampiasan dan pengalihan sasaran kemarahan atau perasaan stres dari orang tuanya
- d) Anak-anak terlantar yang jauh dari kasih sayang, perlindungan, dan

pengawasan keluarga secara memadai, mereka umumnya potensial tergoda masuk dalam lingkungan pergaulan yang salah, dan bahkan sebagian diantaranya terbukti dalam perilaku patologis, seperti merokok, mabuk-mabukan, judi, dan kadang pula terlibat dalam tindak kriminal. Pengaruh lingkungan yang salah adalah faktor tambahan yang sering kali menyebabkan anak-anak terlantar tumbuh dan memperoleh informasi yang keliru tentang sikap dan perilaku mereka sehari-hari.

- e) Anak terlantar yang terlibat dalam kegiatan sosial secara intens atau aktivitas keagamaan sejak usia dini, mereka umumnya menyalakan tekanan sosial dan Psikologis yang keliru dari lingkungan sosial di sekitarnya.
- f) Di tengah kehidupan kota besar yang relatif soliter, individualis, dan kontraktual, peran kerabat, dan komunitas setempat dalam pengasuhan dan perlindungan terhadap anak-anak yang terlantar umumnya tidak banyak berkembang. Bahkan, ada kecenderungan perlakuan kerabat dan lingkungan komunitas lokal terhadap anak-anak terlantar bukan saja acuh tak acuh, tetapi mereka terkadang juga menjadi bagian dari pihak yang memperlakukan anak secara salah.
- g) Apa yang menjadi kebutuhan sosial anak-anak terlantar, sebenarnya bukan hanya limpahan kasih sayang dan pola sosialisasi yang personal, tetapi juga Akses yang lebih baik terhadap pelayanan publik dasar terutama kesehatan dan pendidikan, serta modal sosial dan peluang-peluang untuk memenuhi kehidupan dan masa depan yang lebih baik.

2.2.2. Faktor Penyebab Anak Menjadi Anak Terlantar

Faktor yang menjadi penyebab mengapa si anak menjadi anak terlantar, antara lain :

a) Faktor Keluarga

Keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri dari suami istri dan anaknya, atau ayah dan anaknya, atau ibu dan anaknya (UU no 10 tahun 1992), dimana keluarga ini merupakan faktor yang paling penting yang sangat berperan dalam pola dasar anak. kelalaian orang tua terhadap anak sehingga anak merasa ditelantarkan. anak-anak sebetulnyahnya membutuhkan perlindungan, tetapi juga perlindungan orang tuanya untuk tumbuh berkembang secara wajar

b) Faktor pendidikan

Di lingkungan masyarakat miskin pendidikan cenderung diterlantarkan karena krisis kepercayaan pendidikan dan juga ketidakadaan biaya untuk mendapatkan pendidikan

c) Faktor sosial, politik dan ekonomi

Akibat situasi krisis ekonomi yang tak kunjung usai, pemerintah mau tidak mau memang harus menysihkan anggaran untuk membayar utang dan memperbaiki kinerja perekonomian jauh lebih banyak daripada anggaran yang disediakan untuk fasilitas kesehatan, pendidikan, dan perlindungan sosial anak.

d) Kelahiran diluar nikah

Seorang anak yang kelahirannya tidak dikehendaki pada

umumnya sangat rawan untuk ditelantarkan dan bahkan diperlakukan salah (child abuse). pada tingkat yang ekstrem perilaku penelantaran anak bisa berupa tindakan pembuangan anak untuk menutupi aib atau karena ketidakmampuan orang tua untuk melahirkan dan memelihara anaknya secara wajar.

2.2. Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus (AMPK)

Anak yang Memerlukan Perlindungan Khusus yang selanjutnya disingkat AMPK adalah Anak dalam situasi darurat, Anak yang berhadapan dengan hukum, Anak dari kelompok minoritas dan terisolasi, Anak yang dieksploitasi secara ekonomi dan/atau seksual, Anak yang menjadi korban penyalahgunaan narkotika, alkohol, psikotropika, dan zat adiktif lainnya, Anak yang menjadi korban pornografi, Anak dengan HIV/AIDS, Anak korban penculikan, penjualan, dan/atau perdagangan, Anak korban kekerasan fisik dan/atau psikis, Anak korban kejahatan seksual, Anak korban jaringan terorisme, Anak penyandang disabilitas, Anak korban perlakuan salah dan penelantaran, Anak dengan perilaku sosial menyimpang, dan Anak yang menjadi korban stigmatisasi dari pelabelan terkait dengan kondisi orang tuanya.

2.3 Upaya Pencegahan dan Tanggung Jawab Pemerintah

2.3.1 Upaya Pencegahan Anak Terlantar

- 1) Orangtua/pengasuh membangun pemahamannya tentang kebutuhan dasar anak dalam proses tumbuh-kembang (kash sayang, sandang, pangan,

dan papan).

2) Orangtua/pengasuh membangun pemahaman tentang keseimbangan antara aspek fisik, psikis/mental, sosial, dan spiritual dalam tumbuh-kembang anak.

3) Orangtua membangun keterampilan dalam mengasuh anak, yang meliputi, antara lain: a. Meluangkan waktu untuk bersama dengan anak. b. Berbagi tugas dalam mengasuh anak. c. Memberi pengertian tentang apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan. d. Membuat aturan bersama dalam keluarga yang didiskusikan bersama anak dan dijalankan oleh semua anggota keluarga. e. Memperhatikan pergaulan, kebiasaan, dan minat serta bakat anak. Memperhatikan pertumbuhan dan perkembangan anak. Mencari bantuan/dukungan dari pihak lain ketika menemui masalah (kerabat, tetangga, pendamping PKH, Sakti Peksos, TKSK, dll). 4) Memperkuat keterlibatan dan dukungan dari keluarga besar/kerabat dalam pengasuhan anak, termasuk saat orangtua tidak berada di rumah atau berhalangan menjalankan tugasnya secara penuh karena berbagai alasan. 5) Advokasi penyediaan fasilitas perawatan anak yang aman di tempat kerja ketika orangtua bekerja.

2.3.2 Tanggung Jawab Pemerintah Terhadap Anak Terlantar

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, 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 (civil righ and freedoms), lingkungan keluarga dan pilihan pemeliharaan (family envionment and alternative care), kesehatan dasar dan kesejahteraan (basic health and welfare), pendidikan, rekreasi dan budaya (education, laisure and culture activites), dan perlindungan khusus (special protection), sebagaimana telah diratifikasi dengan Keppres Nomor 36 Tahun 1990, menyatakan, bahwa karena belum matangnya fisik dan mental anak- anak, maka mereka memerlukan perhatian dan perlindungan (Sukadi, 2013: 118). Usaha Kesejahteraan anak terdiri dari usaha pembinaan, pengembangan, pencegahan, dan rehabilitasi. Pemerintah dan atau masyarakat dapat melakukan usaha tersebut baik diluar maupun dalam panti. Pemerintah melakukan pengawasan, bimbingan, bantuan dan pengawasan terhadap kesejahteraan anak yang dilakukan oleh masyarakat. Masalah perlindungan hukum dan hak anak merupakan salah satu pendekatan guna pelaksanaan perlindungan hukum bagi anak. Agar perlindungan hak-hak dapat dilaksanakan secara baik dan bertanggungjawab, diperlukan aturan hukum untuk mengaturnya sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 ayat (1) yang menyatakan bahwa fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh negara. Mengurus masa depan anak sama dengan mengurus dan menyelamatkan masa

depan bangsa dan negara Indonesia. Oleh karena itu, ketentuan yang mengatur tentang kewajiban dan tanggung jawab terhadap pengelolaan dan perlindungan anak di Indonesia menjadi sangat penting. Dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak telah digariskan kewajiban dan tanggung jawab tersebut yang diatur pada Bab IV mulai dari Pasal 20 sampai dengan Pasal 26.

Negara, pemerintah, masyarakat, keluarga, dan orangtua berkewajiban dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan perlindungan anak." Negara dan pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menghormati dan menjamin hak asasi setiap anak tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, etnik, budaya, dan bahasa, status hukum anak, urutan kelahiran anak, dan kondisi fisik dan/atau mental. Negara dan Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab memberikan dukungan sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan perlindungan anak. Negara dan pemerintah menjamin perlindungan, pemeliharaan, dan kesejahteraan anak dengan memperhatikan hak dan kewajiban orangtua, wali, atau orang lain yang secara hukum bertanggung jawab terhadap anak. Negara dan pemerintah mengawasi penyelenggaraan perlindungan anak. Negara dan pemerintah menjamin anak untuk menggunakan haknya dalam menyampaikan pendapat sesuai dengan usia dan tingkat kecerdasan anak.

Menurut penjelasan atas Undang-undang Indonesia Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (UU No. 11 Tahun 2012) secara umum dikatakan: "anak adalah tidak terpisahkan dari keberlangsungan hidup manusia

dan keberlangsungan sebah Bangsa dan Negara. Dalam Konstitusi Indonesia, anak memiliki peran strategis yang secara tegas dinyatakan bahwa Negara menjamin hak setiap anak atas keberlangsungan hidup, tumbuh dan berkembang serta atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Oleh karena itu, kepentingan terbaik bagi keberlangsungan hidup umat manusia. Konsekuensi dari ketentuan Pasal 28B. UUD 1945 perlu ditindaklanjuti dengan membuat kebijakan pemerintah yang bertujuan melindungi anak. Beberapa peraturan perundang-undangan yang diamanatkan untuk mendukung pelaksanaan perlindungan hukum terhadap anak adalah:

1. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak,
2. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak,
3. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 1988 tentang Usaha Kesejahteraan Anak bagi Anak yang Mempunyai Masalah,
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1990 tentang Pengesahan Convention of the Rights of Children (Konvensi tentang Hak-hak Anak).

Kementrian Pemberdayaan Perempuan Republik Indonesia mengusulkan langkah konkrit/rekomendasi dalam pelaksanaan pemeliharaan anak terlantar: (1) adanya sistim rumah singgah pola asuh secara selektif; (2) APBD ditingkatkan; (3) Koordinasi ditingkatkan; (4) Perda dibuat dan dilaksanakan; (5) Perlu sosialisasi tentang penanggulangan anak terlantar dan anak jalanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan suatu peristiwa dengan sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta yang tampak, sehingga sekedar untuk mengungkap fakta, hasil penelitian ini ditekankan pada pemberian gambaran secara obyektif tentang keadaan yang sebenarnya dari obyeknya.

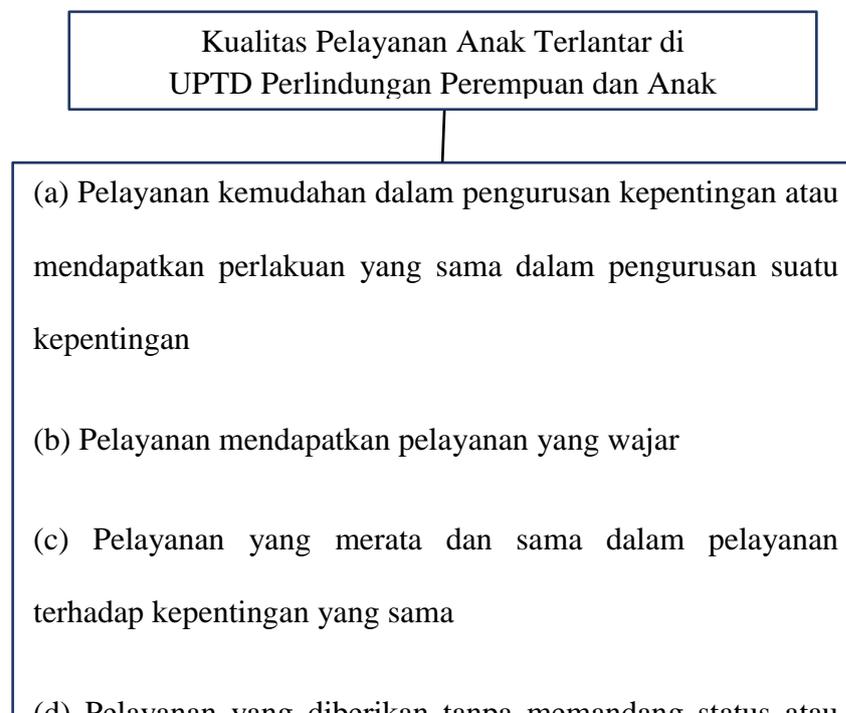
Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah jenis kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara

individu maupun kelompok. Data yang didapatkan kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban terhadap suatu permasalahan yang timbul. Oleh karena itu, metode penelitian kualitatif menyampaikan data secara naratif perkataan orang atau kutipan, berbagai teks, atau wacana lain.

Menurut Sugiyono (2018, hlm. 213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme (tepatnya fenomenologi), yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

Peneliti bertindak sebagai pengamat. peneliti hanya membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatat dalam buku observasi. dengan suasana alamiah di maksudkan bahwa peneliti terjun ke lapangan. peneliti tidak berusaha memanipulasikan variable.

3.2. Kerangka Konsep



3.3. Definisi Konsep

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Dengan kata lain, peneliti berupaya menggiring para pembaca hasil penelitian untuk memaknai konsep sesuai dengan yang diinginkan dan dimaksudkan oleh peneliti. Agar segala kegiatan berjalan dengan sistematis dan lancar, dibutuhkan suatu perencanaan yang mudah dipahami dan dimengerti.

Untuk lebih memahami konsep yang digunakan, maka peneliti membatasi konsep berdasarkan 4 unsur menurut Syafruddin dalam Sahro, F. (2021) pelayanan yang memuaskan sebagai berikut:

- a) Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan, maksudnya kemampuan petugas UPTD PPA untuk memberi pelayanan dengan cara tanggap dalam memberikan bantuan pada responden dengan tepat, cepat dalam memberikan bantuan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan pelapor, cepat dalam mendampingi korban ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pengobatan dan perawatan, cepat dalam merespons laporan pelapor/korban, cepat dalam menindaklanjuti laporan, cepat dalam

memberikan perlindungan kepada korban serta memberikan informasi prosedur dan alur pelayanan yang tidak berbelit – belit.

- b) Mendapatkan pelayanan yang wajar, maksudnya petugas UPTD PPA memberikan pelayanan selayaknya yang dapat memberikan kepuasan kepada klien sesuai kebutuhan korban/pelapor
- c) Pelayanan yang merata, maksudnya petugas UPTD PPA memberikan pelayanan yang menyeluruh sesuai dengan prosedur dimulai dari membantu pelapor/korban saat proses pengaduan hingga penyelesaian masalah.
- d) Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang, maksudnya petugas UPTD PPA memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum tidak berdasarkan kedudukan atau posisi seseorang

3.4. Narasumber

Dalam penelitian ini, informan ditentukan dengan Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sample sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dimana pertimbangan tertentu ialah orang yang memiliki pengetahuan yang lebih mendalam serta mampu menjelaskan tentang masalah yang diteliti. Informan ini dapat berubah kapan saja sesuai kebutuhan peneliti. Pengumpulan data melalui beberapa informan yaitu :

NO.	Narasumber	Jumlah
1	Pimpinan UPTD PPA	1 Orang

2	Karyawan	1 Orang
3	Korban	1 Orang
4	Kerabat korban	2 Orang
		5 Orang

Tabel 1. Narasumber

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sebagai langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian tersebut adalah untuk mendapatkan data Sugiyono (2013).

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

2.2.2.1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber data pertama di lapangan. Data primer diperoleh dengan metode sebagai berikut:

- a) Observasi, teknik pengumpulan data yang biasanya digunakan bila penelitian berkenaan dengan proses kerja, perilaku manusia, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti guna untuk mengumpulkan data yang nantinya digunakan untuk mengkaji

mengenai Kualitas Pelayanan Anak Terlantar di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak.

- b) Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan cara bertanya langsung kepada narasumber/informan yang bersangkutan. Wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara mendalam untuk menemukan data atau informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitiannya. Pada teknik pengumpulan data ini peneliti hanya melakukan wawancara tidak berstruktur, dimana hanya mengumpulkan data-data yang merupakan inti dari permasalahan yang ditanyakan. Adapun alat dan bahan yang digunakan untuk mewawancarai informan adalah buku catatan, dan handphone.
 - c) Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengkaji dokumen-dokumen seperti buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan sosial guna melengkapi data-data yang diperlukan serta cara pengumpulan data dan telah pustaka, dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan masalah, baik berupa buku, literatur, laporan dan sebagainya.
3. Data Sekunder diperoleh melalui:
- a. Studi kepustakaan, Menurut Sugiyono (2017:291) mengungkapkan bahwa “studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan

referensi lain yang terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”. Studi kepustakaan digunakan untuk mempelajari sumber bacaan yang dapat memberikan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti. Dengan ini penulis menggunakan studi kepustakaan berupa buku-buku dan juga jurnal ilmiah terkait dengan penulisan Tugas Akhir.

- b. Studi lapangan, adalah pengumpulan data secara langsung ke lapangan dengan mempergunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain membaca, mendengarkan atau melihat informasi di sosial media atau berbicara dengan orang lain, kegiatan observasi (lapangan) merupakan salah satu kegiatan untuk memahami lingkungan. Namun tidak semua observasi tidak disebut sebagai satu metode penelitian karena metode pengumpulan data melalui observasi memerlukan syarat-syarat tertentu agar bermanfaat bagi kegiatan pengumpulan data.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dalam penelitian kualitatif bagian terpenting dalam melakukan langkah-langkah untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh. Analisa data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Analisis adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Menyusun berarti menggolongkannya dalam pola, tema atau kategori. Tanpa kategorisasi atau klarifikasi data, akan terjadi chaos. Tafsiran atau interpretasi artinya memberikan makna pada analisis, menjelaskan pola atau kategori, mencari hubungan antara berbagai konsep. Interpretasi menggambarkan perspektif atau pandangan peneliti, bukan kebenaran Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis deskriptif.

3.7. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini membutuhkan waktu kurang lebih 2 bulan dalam kegiatan turun lapangan hingga proses penyusunan tahap akhir. Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung.

Lokasi penelitian yang diambil penulis berada di UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Sumatera Utara . Sedangkan waktu penelitian dimulai dari bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Maret 2023.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Profil UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak Provinsi Sumatera

Utara

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak adalah kementerian pada Kabinet Indonesia maju yang memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pemberdayaan perempuan dan tugas pemerintahan di bidang perlindungan anak untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara. (Kemenpppa, 2023)

Deputi Bidang PKA merupakan salah satu unit teknis di Kementerian PPPA yang memiliki peran strategis dalam mendukung pencapaian Visi Kementerian PPPA, maka Visi Deputi Perlindungan Khusus Anak yang akan dicapai pada Renstra periode 2020 - 2024 adalah mengacu pada Visi Kementerian PPPA. (Kemenpppa, 2023)

“Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak sesuai dengan tugas dan fungsinya menetapkan visi tahun 2020-2024 yaitu “Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak yang Profesional, Ekual, Dedikasi, Unggul, Loyal, dan Integritas (PEDULI) dalam mewujudkan Kesetaraan Gender dan Perlindungan Anak untuk mendukung tercapainya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian berlandaskan Gotong-Royong”. (Kemenpppa, 2023)

Misi Deputi Bidang PKA Tahun 2020-2024 mengacu pada Misi Kementerian PPPA 2020—2024 yaitu:

- 1) merumuskan dan menetapkan kebijakan di bidang perlindungan khusus anak;
- 2) mengoordinasikan dan mensinkronisasikan pelaksanaan kebijakan di bidang perlindungan khusus anak;
- 3) mengoordinasikan pelaksanaan penanganan perlindungan khusus anak;
- 4) menyediakan layanan rujukan akhir yang komprehensif dan berkualitas bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus, yang

memerlukan koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional;

- 5) mengelola data anak yang berkualitas, mutakhir, dan terpadu; dan
- 6) meningkatkan kapasitas kelembagaan, kualitas SDM, kinerja, dan pengawasan dalam penyelenggaraan pembangunan Pelindungan Anak. (Kemenpppa, 2023)

Tujuan Deputi Bidang Perlindungan Khusus Anak untuk mendukung upaya pencapaian Visi dan Misi adalah sebagai berikut:

- 1) Terwujudnya Perlindungan Anak melalui Indonesia Layak Anak; dan
- 2) Terwujudnya Deputi Bidang Perlindungan Khusus Anak yang

Rencana strategis (Renstra) Deputi Bidang PKA tahun 2020-2024 merupakan penjabaran dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak (PPPA) Nomor 2 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Anak Tahun 2020-2024 yang kemudian mengalami perubahan dan ditetapkan dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Anak Nomor 6 Tahun 2021. Penyusunan renstra tersebut mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024, serta dokumen pendukung lainnya. (Kemenpppa, 2023)

4.2. Kualitas Pelayanan UPTD

Perlindungan anak merupakan salah satu isu penting dan menjadi perhatian pemerintah mengingat masih banyak anak di Indonesia yang menghadapi permasalahan antara lain kemiskinan, fenomena pekerja anak, dan

kekerasan. Kondisi tersebut dapat menjadi hambatan bagi anak untuk tumbuh dan berkembang normal baik secara fisik, mental, maupun sosial. Kebutuhan terhadap data dan informasi mengenai tingkat perlindungan anak merupakan bagian dari upaya perlindungan anak sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak. Untuk memonitor capaian perlindungan khusus anak, maka disusunlah Indeks Perlindungan Khusus Anak (IPKA) yang akan digunakan lebih lanjut sebagai dasar pembuat kebijakan terhadap perlindungan anak secara khusus.

Berikut ini merupakan bentuk dari penilaian kualitas dari UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Sumatera Utara :

4.2.1. Pemberian Tanggapan Atas Pengaduan Masyarakat

Respon atau pun pemberian tanggapan merupakan salah satu hal penting dalam penanganan isu-isu mengenai permasalahan yang dialami oleh perempuan dan anak. Karena dengan sikap yang cepat tanggap tentu saja akan dapat lebih cepat banyak anak serta perempuan yang terselamatkan.

Seperti yang diungkapkan oleh pemimpin UPTD Bapak Syahdan, ia mengungkapkan :

“Salah satu tugas kami yakni menerima laporan dan tentu saja kami akan sangat menerima dengan cepat berbagai laporan diberikan oleh kami. Korban dapat melakukan pengaduan langsung, menggunakan surat rujukan misalnya dari daerah kabupaten/kota atau Lembaga sosial atau bisa juga via telpon melalui 129 yang aktif 24 jam siap untuk menerima laporan dari para korban dan callsenter ini yang merupakan operator yang telah tersedia di seluruh provinsi Sumatera Utara. Kami juga menerima pengaduan baik di lapangan ataupun di kantor”(wawancara pada 10 november 2023)

Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Kemen PPPA) meluncurkan Layanan Call Center Sahabat Perempuan dan Anak (SAPA) 129 bekerja sama dengan PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom Indonesia). Kehadiran Call Center SAPA 129 bertujuan untuk mempermudah akses bagi korban atau pelapor dalam melakukan pengaduan kasus kekerasan terhadap perempuan dan anak, serta pendataan kasusnya. “SAPA 129 adalah wujud implementasi dari penambahan tugas dan fungsi Kemen PPPA, yaitu sebagai penyedia layanan rujukan akhir bagi perempuan korban kekerasan yang memerlukan koordinasi tingkat nasional, lintas provinsi, dan internasional, serta penyedia layanan bagi anak yang memerlukan perlindungan khusus dimana dibutuhkan koordinasi tingkat nasional dan internasional. (Kemenpppa, 2023)

Masyarakat, kementerian/lembaga, atau unit layanan di daerah dapat melaporkan langsung kejadian kekerasan terhadap perempuan dan anak yang ditemui atau dialami ke layanan SAPA 129, atau melalui layanan pesan WhatsApp di 08111-129-129. Layanan Komprehensif adalah layanan yang diberikan dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan anak secara menyeluruh, berkualitas, dan tuntas dengan pendekatan manajemen kasus secara tepat oleh tenaga profesional. Tuntas yang dimaksud adalah anak yang mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan klien/korban yang disediakan oleh Kementerian PPPA. Korban Kekerasan yang Memerlukan Perlindungan Khusus yang termasuk dalam 4 kategori kasus yang dilayani oleh Kemen PPPA yaitu kasus lintas provinsi, kasus lintas negara, kasus rujukan dari daerah, serta kasus viral/berdampak nasional dan internasional. Layanan komprehensif bagi anak terlantar yang

memerlukan perlindungan khusus mencakup 6 (enam) layanan standar yaitu: 1) Pelayanan Pengaduan; 2) Pelayanan Penjangkauan; 3) Pelayanan Pengelolaan Kasus; 4) Pelayanan Akses Penampungan Sementara; 5) Pelayanan Mediasi; 6) Pelayanan Pendampingan korban Berdasarkan data SAPA 129, terdapat 1.414 kasus kekerasan terhadap anak yang telah ditangani berdasarkan pengaduan yang masuk pada Januari-Desember 2021. Jumlah yang dirujuk ke daerah sebanyak 582 anak, 832 jumlah anak yang menjadi kewenangan PPPA, 672 jumlah anak yang mendapatkan layanan komprehensif. (Kemenpppa, 2023)

“Pada proses pelaporannya tidak begitu sulit untuk saya. UPTD nya juga sangat cepat tanggap dalam penanganan kasusnya. Saya tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapat respon dari UPTD.” (wawancara dengan kerabat korban Ibu Suparti pada 10 november 2023)

Bagi korban tentu hal ini amat sangat membantu mereka dalam proses pelaporan kasus yang mereka alami. Seperti yang telah di ungkapkan oleh ibu Suparti selaku anggota keluarga dari anak yang terlantar yang merasa sangat terbantu dengan kecepatan tanggapan UPTD dalam pengaduan yang dia ajukan. Dengan kualitas baik ini tentu saja sangat membantu mereka dalam penanganan kasus yang mereka alami. Dapat membantu mereka untuk mengurangi rasa ketakutan atau rasa tidak adil bagi korban.

4.2.2. Penjangkauan Korban

Tidak semua kasus yang di terima oleh UPTD berasal dari korban nya langsung atau keluarga korban saja melainkan permasalahan perlindungan perempuan dan anak ini juga di cari oleh pihak UPTD guna membantu

melindungi perempuan dan anak yang membutuhkan bantuan perlindungan dari mereka.

“Kami juga mendapatkan laporan yang Berasal dari media sosial atau koran atau juga dapat berasal dari Lembaga Lembaga masyarakat sekitar karena kami juga gak selalu bisa mantau langsung dilapangan karena kadangkannya wartawan memiliki info lebih cepat tuh yang kemudian kami terima laporan dari mereka kemudian kami akan turun langsung kelapangan.”(wawancara dengan staff UPTD ibu widya pada 10 november 2023)

Hal yang mungkin menjadi hal tersulit dalam proses penanganan ini yakni jangkauan korban yang sangat sulit di akses selain info laporan yang mungkin tidak lengkap atau pun korban yang tidak berani untuk memberikan laporan mereka terlebih korban nya merupakan anak anak yang membuat semakin sulit untuk di ketahui. Oleh karena pihak – pihak sekitar tentu akan sangat membantu dalam pengaduan korban. Seperti yang di ungkapkan oleh Ibu Mirnah selaku keluarga korban.

“Waktu itu pihak UPTD datang langsung jumpai kami karena laporan dari masyarakat mengenai bayi yang di telantarkan oleh ibunya gitu. Ibunya gk mau ngurus bayi nya gitu tiba-tiba. Gk mau megang gak lah. Jadinya kami selaku tetangganya kan gk tga kalau di biyarin terus terusan jadi kami ngelapor ke mereka tentang masalah ini. Dan alhamdulillah nya mereka langsung datang dan menangani masalah nya” (wawancara pada 10 november 2023)

Untuk memaksimalkan akses tersebut Ibu Widya mengungkapkan jika Sebelum turun kelapangan, pertama kami menghubungi kabupaten/kota melalui telpon dan dengan surat. Yang artinya ketika kami hadir di lokasi tersebut kami datang membawa bekal yang di butuhkan dalam penanganan baik itu pendampingan hukum atau pun bantuan psikis atau pun assessment untuk

keluarga. Kami tidak datang sendiri melainkan juga dengan ditemani oleh anggota dari kabupaten/kota terkait. Tugasnya kami memastikan mulai dari lurah atau kepala dusun memastikan jika korban benar-benar dalam keadaan baik dalam perlindungan kepada korban. Serta kami juga memberikan hak sipil sebagai warga negara.

4.2.3. Pengelolaan Kasus

Hal-hal yang telah dilakukan dalam rangka layanan komprehensif bagi anak terlantar dan yang memerlukan perlindungan khusus (MPK) pada Tahun 2022 adalah:

- 1) Koordinasi dalam rangka penanganan Kasus bagi AMPK :
 - a) Penyelenggaraan Koordinasi Antar Negara dalam Pelaksanaan Penyediaan Pelayanan bagi AMPK
 - b) Penyelenggaraan Koordinasi Antar Kementerian/Lembaga dalam Pelaksanaan Penyediaan Pelayanan bagi AMPK;
 - c) Penyelenggaraan Koordinasi Antar Provinsi dalam Pelaksanaan Penyediaan Pelayanan bagi AMPK; dan
 - d) Penyelenggaraan Koordinasi Antar Lembaga Profesi dalam Penyediaan Layanan Rujukan bagi AMPK.
- 2) Penyediaan Layanan Komprehensif bagi AMPK Tahun 2022 :
 - a) Penyediaan Layanan yang Komprehensif bagi AMPK;
 - b) Penyediaan Layanan Perlindungan Sementara bagi AMPK; dan
 - c) Penyediaan Layanan Pemulangan dan Reintegrasi Sosial bagi AMPK.

- 3) Pemberian bantuan khusus bagi AMPK sebagai berikut :
- a) Melakukan survey kepuasan layanan;
 - b) Membuat Grand Design dalam rangka Integrasi Layanan Pengaduan KtPA Tingkat Pusat dan Provinsi melalui SAPA 129; dan
 - c) Menyusun Draf Pedoman Integrasi Layanan Pengaduan KtPA Tingkat Pusat dan Provinsi melalui SAPA 129

Pada pengelolaan kasus ini tentu saja akan menggunakan prosedur serta panduan yang telah di atur di UPTD Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak selain itu keterlibatan pihak pihak terkait juga di lakukan apabila dibutuhkan dalam penanganan kasus.

“Kami memastikan hak -hak kepentingan anak. Harus sesuai dengan prosedur tanpa mengikuti kepentingan pribadi. Tidak memihak , tidak diskriminasi dan tentu saja menjaga kerahasiaan. Lebih mengutamakan kepentingan anak. Misal nya pada anak yang tidak dinafkahi oleh salah satu keluarga nya yang membuat si anak tidak mendapatkan hak nya tentu saja anak tersebut kami lindungi. Kami memberikan perlindungan tempat tinggal atau kami berikan akses pendidikan apabila si anak tidak bersekolah, kami akan berkoordinasi dengan dinas pendidikan yang terkait untuk dapat melakukan cara dari penanganan korban tersebut kami juga akan memberikan mereka hak sipil apabila mereka tidak memiliki akte kelahiran. Kemudian apabila kasusnya pada bayi yang di telantarkan oleh ibu nya krana sang ibu mengalami *baby blues* tentu kami akan memberikan pertolongan pada keduanya, baik ibu dan anak. Kami akan memberikan bantuan psikis, maupun kesehatan.”(wawancara pada 10 november 2023)

Pada wawancara tersebut, Bapak Syahdan mengungkapkan jika pengelolaan kasus sangat mereka perhatikan sesuai dengan kebutuhan para korban bukan hanya pendampingan hukum saja. Mereka juga menyediakan berbagai

pertolongan di bidang pendidikan, kesehatan ataupun psikis. Dan hal ini di lakukan sesuai dengan kebutuhan dan prosedur di UPTD perlindungan perempuan dan anak. Seperti yang di unkaokan oleh Ibu Suparti selaku kerluarga korban. Ia mengungkapkan :

“Untuk bantuan penanganannya sangat baik ya. ibu dan anak nya di damping terus sampe si anak dan ibu pulih dari masalah mereka. si anak dan ibu juga rutin di cek Kesehatan nya. Jadi gk mengecewakan sih penanganan yang di kasih”(wawancara pada 10 november 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut Ibu Suparti merasakan kepuasanya dengan penanganan yang di berikan oleh UPTD terhadap korban. Hal ini juga di ungkapkan oleh Hani selaku korban dari anak yang di terlantarkan karena tidak menerima hak nafkah. Hani mengungkapkan mengenai kualitas dalam pengolaan kasusnya. Ia mengungkapkan.

“Dari sini saya di buat kan akte kelahiran terus di sekolahin juga. jadi seneng aja gitu bisa sekolah lagi kyak temen-temen yang lain nya. Karna dulu sempet berhenti sekolah karna di tinggal bapak.”(wawancara pada 10 november 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan jika Hani merasa sangat terbantu dengan bantuan yang di berikan oleh UPTD terhadapnya. Bukan hanya penyedian fasilitas pendidikan saja melainkan pemenuhak hak sipil mereka sebagai warga negara yakni akta kelahiran.

4.2.4. Penampungan Sementara

Dalam hal penanganan kasus penampungan sementara juga merupakan hal penting yang harus di perhatikan. Dimana penampungan sementara ini sangat

penting guna menjadi tempat yang aman bagi para korban untuk pulih dari masalah yang mereka terima. Oleh karena itu ketersediaan dan kualitas fasilitas penampungan sementara sangat perlu di perhatikan. Seperti yang di sampaikan oleh ibu Widya, ia mengungkapkan :

“Sejauh ini karna tugas kami adalah menyediakan penampungan kami mempunyai tempat sendiri serta anggaran sendiri sehingga tidak sampai memanggil Lembaga yang lain untuk itu. Namun apabila hal itu dibutuhkan karena lamanya penyelesaian kasus yang di tangani tentu saja kami meminta bantuan ke Lembaga yang terkait dengan kasus yang sedang ditangani. Namun jika fasilitas alhamdulillah semua sudah terpenuhi”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di katakan jika fasilitas penampungan sementara bagi korban sangat tersedia dengan baik seperti yang di ungkapkan oleh Suparti selaku kerabat korban. Ia mengungkapkan:

“Selama penanganan nya sih dari bayi yang terlantar itu, bayinya langsung di bawa ke rumah sakit dulu setelah itu bayinya juga langsung di bawa ke panti asuhan dulu. Di pisahin dulu sama ibu nya. Ibu nya juga langsung di tempatkan di UPTD itu untuk di kasih terapi psikis. Terus setelah ibu benar benar udah pulih baru si bayi di kasih ke ibunya lagi. Untuk tempat nya juga sangat baik ya selalu di control terus korban di tempat penampungan sementara itu.” (wawancara pada 10 november 2023)

Sama hal nya dengan dengan Suparti ibu Mirnah juga mengungkapkan pendapat nya :

“fasilitas yang di berikan semua nya cukup lengkap ya. si anak punya fasilitas pendidikan yang baik, fasilitas Kesehatan yang lengkap juga. mereka benar-bener sangat memperhatikan kepentingan bagi anak.”(wawancara pada 10 november 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan jika UPTD perlindungan perempuan dan anak sangat memberikan fasilitas yang baik sesuai dengan kebutuhan dari korban. Dan tindakan dari penanganan ini juga mendapat respon yang sangat baik dari korban atau pun kerabat korban.

4.2.5. Mediasi

Dalam hal pengelolaan kasus ini tentu saja memiliki kendala di beberapa kasus seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Syahdan. Ia mengungkapkan :

“Kendala yang sangat sulit yakni penyelesaian kasus nya. Kami tidak bisa memprediksi berapa lama suatu kasus akan selesai. Apalagi jika dalam suatu kasus yang memiliki perbedaan pendapat atau tidak mau melakukan hal yang sesuai dengan perjanjian yang telah di tetapkan. Dan hal ini tentu saja menghambat mediasi penyelesaian kasusnya.” (wawancara pada 10 november 2023)

Mediasi ini telah berjalan efektif selama penanganan kasus. Dan hal ini sangat perlu di lakukan agar pihak – pihak terkait dapat menembatkan kepusan bersama. Seperti yang di ungkap kan oleh salah satu anggota keluarga korban yakni ibu Mirnah, ia mengatakan :

“Selama proses mediasi nya kami di damping oleh pihak UPTD mereka menjadi mediator kami untuk diskusi mengenai keutusan yang terbaik untuk anak terlantar ini. Mereka meminta kesepakatan kami untuk kepentingan anak dan tentang apa yang anak butuhkan. Dia lebih baik ikut siapa dan bagaimana semua di atur bersama anatar kedua belah pihak serta UPTD.” (wawancara pada 10 november 2023)

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan jika UPTD perlindungan perempuan dan anak ini sangat berperan penting menjadi mediator bagi kedua belah pihak. Dengan terorganisir nya mediasi ini tentu saja akan

membantu korban dan keluarga mendapatkan hasil yang baik pula. Seperti pada kasus anak terlantar yang tidak di nafkahi ini, memberikan mereka pilihan untuk tetap hidup dengan orang tua nya atau memilih untuk tinggal di panti asuhan. Dan keputusan itu semua mereka putuskan sesuai dengan apa yang menjadi kepentingan anak yang menjadi korban.

Sama halnya dengan anak yang di telantarkan karna tidak di beri nafkah, anak terlantar karna ibu *baby blues* juga akan di lakukan mediasi kepada keluarga untuk membawa anak nya menjauh terlebih dahulu dengan ibunya sehingga anak tidak menjadi korban dari ibu nya. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Suparti selaku kerabat korban, ia mengungkapkan:

“Waktu itu anak nya langsung di bawa pergi jauh dulu sama ibunya, dan kami sepakat untuk itu. Dan kami semua juga membuat kesepakatan klaw anak nya gakpapa di bawa jauh dulu. Dan setelah itu, setelah ibu dan anak pulih akan Kembali di kembalikan ke keluarga. Dan dengan keputusan tersebut tentunya kami setuju. Demi semua nya aman.” (wawancara pada 10 november 2023)

Dengan demikian dapat di lihat jika keputusan bersama sangat penting dalam mediasi ini. Semakin medias cepat di putuskan maka penanganan korban akan semakin cepat terselesaikan.

4.2.6. Pendampingan Korban

Pendampingan korban ini masih tetap terus di lakukan selama korban masih belum merasa pulih dari sakit atau trauma mereka. seperti yang di ungkapkan oleh ibu Widya, ia mengatakan :

“selama mereka belum merasa aman, mereka masih menjadi tanggung jawab kami. Namun jika memang sudah merasa pulih dan tidak merasakan kekhawatiran nya lagi kami sangat mengikuti apapun keputusan dari para korban.” (wawancara pada 10 november 2023)

Dalam hal pendampingan ini juga Hani selaku korban anak terlantar juga merasakan perlindungan yang dia dapatkan. Ia mengungkapkan :

“Ngerasa di jaga aja, semua nya aku merasa terpenuhi di sini. Mereka juga selalu nanya-nanya gimana sekolah ku. Terus mereka juga selalu ngasih semangat sama aku untuk lebih giat lagi belajarnya.” (wawancara pada 10 november 2023)

Sama hal nya dengan Hani, Suparti juga mengungkapkan pendapat nya :

“kalau hal pendampingan mereka selalu ya, mereka selalu nanya gimana perkembangan Kesehatan ibu dan anak nya, terus di tanya apa-apa aja yang di butuhin. Mereka selalu mendampingi.” (wawancara pada 10 november 2023)

Berdasarkan hal tersebut dapat di simpulkan jika UPTD perlindungan perempuan dan anak sangat memperhatikan para korban yang telah mereka tangani. Mereka selalu memastikan jika penanganan korban dapat berjalan dengan baik.

4.3 Hambatan Pelayanan

Dalam dalam memberikan layanan komprehensif terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti :

- 1) SOP Layanan Tingkat Pusat baru ada setelah layanan sudah berjalan, sehingga pemberian layanan belum terstandarisasi secara maksimal;

- 2) Keterbatasan tenaga layanan untuk melakukan penanganan dan pendampingan anak korban sesuai hasil asesmen
- 3) Keterbatasan kompetensi tenaga layanan SAPA 129 di Pusat;
- 4) Belum optimal jejaring dengan Mitra Layanan/Sektor sehingga pelaksanaan penanganan kasus bagi AMPK belum terintegrasi dengan baik;
- 5) Keterbatasan Sarana Prasarana pendukung (Peningkatan Sistem SAPA 129, termasuk Integrasi SAPA 129 dengan Simfoni PPA); dan
- 6) Belum tersedia program berkelanjutan bagi korban dan keluarganya sebagai upaya pencegahan sekunder dan tersier di tingkat Hulu.

Upaya untuk mengatasi hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut:

- 1) Penambahan Tenaga Layanan.
- 2) Peningkatan Kapasitas bagi SDM Layanan
- 3) Koordinasi Unit Layanan Lintas Sektor
- 4) Sarana prasarana pendukung (Integrasi Layanan Pengaduan KtPA Tingkat Pusat dan Provinsi melalui SAPA 129, dan Integrasi SAPA 129 dengan sistem Simfoni PPA)
- 5) Mendorong tersedianya program pemberdayaan bagi korban dan keluarga untuk mendukung reintegrasi sosial korban.

(Kemenpppa, 2023)

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Penelitian yang dilakukan penulis tentang Kualitas Pelayanan Anak Terlantar Di UPTD Perlindungan Perempuan Dan Anak Provinsi Sumatera Utara maka dengan demikian dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

3.2.2.1. Tahap pelayanan yang dilakukan oleh UPTD perlindungan perempuan dan anak telah berjalan sangat efektif sesuai dengan regulasi serta prosedur yang telah ditetapkan oleh dinas sosial dalam penanganan atau pendampingan bagi anak terlantar

3.2.2.2. Kualitas pelayanan kecepatan tanggapan laporan dari UPTD perlindungan perempuan dan anak memiliki kualitas yang baik. Fasilitas yang lengkap serta berkualitas, Dimana mereka menyediakan berbagai akses untuk melaporkan berbagai tindakan yang membahayakan bagi perempuan dan anak salah satu yang sangat mudah untuk diakses adalah via telfon. Serta penjangkauan korban yang sangat luas pengelolaan kasus yang sangat terstruktur dan sangat mementingkan kebutuhan perlindungan korban, mediasi hingga pendampingan korban yang sangat baik.

5.2. Saran

Berdasarkan simpulan yang peneliti kemukakan, maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu :

1. Diharapkan kualitas pelayanan UPTD perlindungan perempuan dan anak Sumatera Utara dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan nya sehingga banyak perempuan dan anak yang membutuhkan perlindungan dapat di selamatkan
2. Diharapkan kinerja dari para staff nya semakin meningkat agar tidak terjadi penumpukan laporan sehingga memperlama dalam penanganan kasusnya. Di harapkan juga UPTD dapat menambah staff agar semua pengolahan kasus dapat berjalan dengan cepat serta tidak ada kasus yang terlupakan.

Daftar Pustaka

- Bagong Suyanto. (2013). Masalah Sosial Anak Edisi Revisi. Jakarta: Prenadamedia Group
- Syahputra, J.R. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Anak sebagai Pelaku Tindak Pidana Asusila (Pencabulan) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014.
UU Perlindungan Anak Pasal 21 dan Pasal 23
- Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja Edisi Keempat. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Wijaya, A. A., Irawan, B., & Apriani, F. (2019). Survei Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
- Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. PUBLIK: Jurnal Ilmu Administrasi, 6(1), 1-12.
- Sahro, F. (2021). Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Pelayanan Ktp Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
UU No 25 tahun 2009 Pasal 21 tentang Pelayanan Publik
UU No 25 tahun 2009 Pasal 4 tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang RI No 35 tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak
- Bagong Suyanto, Masalah Sosial Anak, Edisi Revisi, Jakarta: Prenada Media Group, 2016.
- Imam Sukadi. 2013. “Tanggung Jawab Negara terhadap Anak Terlantar dalam Operasionalisasi Pemerintah di Bidang Perlindungan Hak Anak”, de Jure Jurnal Syariah dan Hukum. Vol. 5. No. 2. Desember
- Bonifasius, H. (2020). Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2019 [Universitas Negeri Semarang].
<http://lib.unnes.ac.id/38902/1/3312414061.pdf>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :
CV Alfabeta.

Lampiran – Lampiran

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : SARAH VIOLYTZA NAMORA LBS
Tempat/Tgl Lahir : Medan, 12 Agustus 2002
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Waraga Negara : Indonesia
Alamat : Jl.Snakma Perumahan Griya Mutiara I Blok A12
Kecamatan Pancur Batu, Desa Tanjung Anom
Anak Ke : 1 dari 3 Bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Alm. ADY SYAHPUTRA LUBIS ST
Ibu : TUTI RAHMAWATI
Alamat : Jl.Snakma Perumahan Griya Mutiara I Blok A12
Kecamatan Pancur Batu, Desa Tanjung Anom

Pendidikan Formal

1. SD Kartika Jaya 1-2
2. SMP Negeri 28 MEDAN
3. SMK TIK Darussalam
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Kesejahteraan Sosial Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, Mei 2024


SARAH VIOLYTZA NAMORA LUBIS



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 A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

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

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

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

Medan, 02 Januari 2023.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Sarah Violetza Namora Lubis
NPM : 1903090062
Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Tabungan sks : 130 sks, IP Kumulatif 3,71

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Kualitas Pelayanan anak terlantar di UPTD Perlindungan Perempuan dan anak Provinsi Sumatera Utara	ACC
2	Bentuk dukungan sosial lembaga di UPTD Perlindungan perempuan dan anak Provinsi Sumatera Utara	X
3	Implementasi Program edukasi sejak dini dalam menanamkan gerakan revolusi mental di PAUD mutara Rahma kec. Medan Selatany	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.

030 - 19. 309

Pemohon

(Sarah Violetza Namora Lubis)

Medan, tgl. 4 Januari 2023

Ketua,

(H. Muzakki, S. Sos Msp.)
NIDN: 0128021902

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi.....

NIDN:



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 A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

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 SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 15/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Kesejahteraan Sosial tertanggal : **04 Januari 2023**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **SARAH VIOLYTZA NAMORA LUBIS**
N P M : 1903090062
Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN ANAK TERLANTAR DI UPTD
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK PROVINSI
SUMATERA UTARA**

Pembimbing : **Drs. EFENDI AGUS., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Kesejahteraan Sosial: 030.19.309 tahun 2022.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 04 Januari 2024.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 11 Djumadil Akhir 1444 H
04 Januari 2023 M

Dekan,


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



Tembusan :

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





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) 3622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

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

fisip@umsu.ac.id

[f umsumedan](#)

[@umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 27 Juni.....2023

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : SARAH VOLYTZA NAMORA LUBIS
N P M : 1903090062
Program Studi : KESEJAHTERAAN SOSIAL

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 1231 /SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2023... tanggal 19 Rabiul Awwal 1443 H/26..... dengan judul sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Anak Terlantar di UPTD Perundungan Perempuan dan Anak
Provinsi Sumatera utara

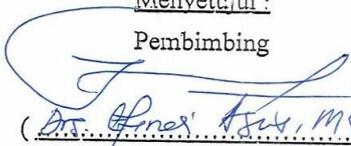
Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proprosals Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Mengetahui :

Pembimbing


(Dr. Enes Hus, MS.)

NIDN: 0101025902

Pemohon,


(SARAH VOLYTZA NAMORA LUBIS)





UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 1180/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : **Kesejahteraan Sosial**
 Hari, Tanggal : **Kamis, 06 Juli 2023**
 Waktu : **09.00 WIB s.d. Selesai**
 Tempat : **Laboratorium FISIP UMSU**
 Pemimpin Seminar : **SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	AMILLAH FADHLINA	1903090039	SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.	KONDISI KEHIDUPAN SOSIAL EKONOMI TUKANG BEKANG MESIN DI KELURAHAN KOTA MATSUM I KECAMATAN MEDAN AREA KOTA MEDAN
2	CHAIRIL AKMAL	1903090022	Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.	SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	REHABILITASI SOSIAL PENYANDANG DISABILITAS NETRA DALAM MENCAPAI KEMANDIRIAN (STUDI KASUS UPT PELAYANAN SOSIAL TUNANETRA DAN TUNADAKSA KOTA TEBING TINGGI)
3	WIKI KURNIA DEWI	1903090030	SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.	PEKAN BURUH SAWIT DALAM PENINGKATAN KONDISI SOSIAL EKONOMI KELUARGA DI DESA BUKIT KERIKIL KABUPATEN BENGKALIS RIAU
4	SARAH VIOLYTZA NAMORA LUBIS	1903090062	Drs. SHOHIIBUL ANSHOR SRG., M.Si	Dr. EFENDI AGUS., M.Si.	KUALITAS PELAYANAN ANAK TERLANTAR DI UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK PROVINSI SUMATERA UTARA
5	LOVITA ALVIONI	1903090008	Dr. EFENDI AGUS., M.Si.	Drs. SHOHIIBUL ANSHOR SRG., M.Si	PEMANFAATAN LIMBAH PERKEBUNAN KELAPA SAWIT SEBAGAI PENGHASILAN TAMBAHAN DALAM EKONOMI KELUARGA DI DESA SISUMUT KECAMATAN KOTAPINANG LABUHANBATU SELATAN

Medan, 16 Dzulhijjah 1444 H
04/ Juli 2023 M

(Signature)
 (Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)



DAFTAR WAWANCARA

Kualitas Pelayanan Anak Terlantar di UPTD Perlindungan Perempuan dan anak Provinsi Sumatera Utara

Sarah Violytza Namora Lubis

1903090062

- Informan Kunci (Kepala dan Staff UPTD Perlindungan Perempuan dan Anak)

A. Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Jabatan :

B. Daftar Pertanyaan

1. Pemberian tanggapan atas pengaduan masyarakat

- Bagaimana prosedur verifikasi pengaduan dan penanganan ?
- Apa saja bentuk keterlibatan pihak-pihak terkait dalam menangani pengaduan?
- Bagaimana kepatuhan pegawai terhadap prosedur dan kebijakan dalam menanggapi pengaduan?

2. Penjangkauan Korban

- Bagaimana jalannya metode atau strategi penjangkauan yang digunakan, seperti survei atau pendekatan lapangan?
- Apa saja upaya penjangkauan dalam memenuhi kebutuhan anak terlantar dalam memberikan pelayanan yang sesuai?

3. Pengelolaan Kasus

- Apa saja prosedur atau panduan dalam pengelolaan kasus anak terlantar?
- Bagaimana jalannya keterlibatan dan kerja sama antara berbagai pihak terkait, seperti lembaga pemerintah, lembaga non-pemerintah, dan masyarakat dalam pengelolaan kasus?
- Bagaimana penerapan prinsip-prinsip perlindungan anak dan hak-hak anak dalam pengelolaan kasus?

4. Penampungan Sementara

- Bagaimana ketersediaan dan kualitas fasilitas penampungan sementara?
- Apa saja program atau kegiatan yang memenuhi kebutuhan pendidikan, kesehatan, dan psikososial anak terlantar?

c. Bagaimana kolaborasi dengan lembaga dan organisasi lain dalam menyediakan penampungan sementara yang baik?

5. Mediasi

- a. Apa saja peran mediator atau fasilitator dalam proses mediasi?
- b. Bagaimana efektivitas mediasi dalam mencapai kesepakatan yang adil dan berkelanjutan bagi anak terlantar dan pihak yang terlibat?
- c. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan mediasi?

6. Pendampingan Korban

- a. Apa saja peran dan tanggung jawab pendamping dalam memberikan dukungan kepada anak terlantar?
 - b. Apa saja Jenis dukungan yang diberikan, seperti dukungan emosional, pelayanan kesehatan, pendidikan, atau bantuan hukum?
 - c. Bagaimana pengaruh pendampingan terhadap pemulihan dan kemandirian anak terlantar?
-

DAFTAR WAWANCARA

Kualitas Pelayanan Anak Terlantar di UPTD Perlindungan Perempuan dan anak Provinsi Sumatera Utara

Sarah Violytza Namora Lubis

1903090062

• Informan Utama (Korban/Keluarga)

A. Identitas Informan

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Alamat :

Kasus :

B. Daftar Pertanyaan

1. Pemberian tanggapan atas pengaduan masyarakat

- a. Menurut bapak/ibu apakah pegawai bagaimana sikap pegawai saat menerima pengaduan dan proses penanganan ?
- b. Menurut bapak/ibu apakah pegawai mengikuti prosedur dan kebijakan dalam menanggapi pengaduan?
- c. Bagaimana sikap pegawai dalam mengambil tindakan dan mengatasi masalah yang dilaporkan?

2. Penjangkauan Korban

- a. Bagaimana jalannya proses penjangkauan yang digunakan, seperti survei atau pendekatan lapangan?
- b. Bagaimana upaya pelayanan dalam memenuhi kebutuhan anak terlantar dalam memberikan pelayanan yang sesuai?

3. Pengelolaan Kasus

- a. Menurut bapak/ibu apakah pegawai mengikuti prosedur atau panduan dalam pengelolaan kasus anak terlantar?
- b. Bagaimana jalannya keterlibatan dan kerja sama antara berbagai pihak terkait, seperti lembaga pemerintah, lembaga non-pemerintah, dan masyarakat dalam pengelolaan kasus?
- c. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip perlindungan anak dan hak-hak anak dalam pengelolaan kasus?

4. Penampungan Sementara

-
- a. Bagaimana ketersediaan dan kualitas fasilitas penampungan sementara?
 - b. Bagaimana program atau kegiatan yang memenuhi kebutuhan pendidikan, kesehatan, dan psikososial anak terlantar?
 - c. Bagaimana kolaborasi dengan lembaga dan organisasi lain dalam menyediakan penampungan sementara yang baik?

5. Mediasi

- a. Bagaimana peran mediator atau fasilitator dalam proses mediasi?
- b. Bagaimana efektivitas mediasi dalam mencapai kesepakatan yang adil dan berkelanjutan bagi anak terlantar dan pihak yang terlibat?
- c. Bagaimana peran hukum, kebijakan, dan kerangka regulasi dalam mendukung dan mengatur praktik mediasi dalam pelayanan terhadap anak terlantar?

6. Pendampingan Korban

- a. Bagaimana dan tanggung jawab pendamping dalam memberikan dukungan kepada anak terlantar?
 - b. Bagaimana dukungan yang diberikan, seperti dukungan emosional, pelayanan kesehatan, pendidikan, atau bantuan hukum?
 - c. Bagaimana pengaruh pendampingan terhadap pemulihan dan kemandirian anak terlantar?
-



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](https://www.facebook.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan)

[umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan)

[umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Nomor : 1305/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 18 Muharram 1445 H
04 Agustus 2023 M

Kepada Yth : **Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan
Anak dan Keluarga Berencana Provinsi Sumatera Utara**

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 skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa : SARAH VIOLYTZA NAMORA LUBIS
N P M : 1903090062
Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN ANAK TERLANTAR DI UPTD
PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK PROVINSI
SUMATERA UTARA**

Mahasiswa yang bersangkutan akan melaksanakan penelitian dari Tanggal 06 Agustus 2023 s/d 14 Agustus 2023.

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





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
DINAS PEMBERDAYAAN PEREMPUAN,
PERLINDUNGAN ANAK DAN KELUARGA BERENCANA

Jalan Sultan Iskandar Muda No. 272 Medan Kode Pos : 20112 Medan
Website: disppakb.sumutprov.go.id, E-mail: dinas.pppakb.provsu@gmail.com

NOTA DINAS

Yth. : Yth. Ibu Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Dari : Sekretaris Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana
Tembusan : -
Tanggal : November 2023
Nomor :
Sifat :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Permohonan Penandatanganan Surat Izin Penelitian An. Sarah Violytza Namora Lubis

Menindaklanjuti Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 1305/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023 tanggal 04 Agustus 2023 hal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa an. Sarah Violytza Namora Lubis.

Sehubungan dengan hal tersebut disampaikan kepada Ibu konsep surat izin dimaksud dan apabila Ibu berkenan mohon dapat menandatangani.

Demikian disampaikan, mohon arahan Ibu selanjutnya untuk dipedomani.

SEKRETARIS DINAS PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN, PERLINDUNGAN ANAK
DAN KELUARGA BERENCANA

HERLY PUJI MENTARI LATUPERISSA, S.STP, M.AP
PEMBINA
NIP. 19830515 200112 2 001

Sanctaris :

Sudah tdk sesuai
dan tdk / kulanya -
22/11-23



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 Mukhlisar Baari 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](#)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : SARAH VIOLETA NAMORA LUBIS

N P M : 1903090062

Program Studi : KESEJAHTERAAN SOSIAL

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN ANAK TERLANTAR DI UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUAN DAN ANAK PROVINSI SUMATERA UTARA

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	2 Januari 2023	Penetapan Judul dan Bimbingan ACC judul	
2.	9 Januari 2023	Bimbingan PROPOSAL skripsi	
3.	6 Februari 2023	Bimbingan Metodologi Penelitian	
4.	6 Juni 2023	Bimbingan Teori Penelitian	
5.	19 Juni 2023	Konsultasi Penetapan Subjek Penelitian	
6.	11 Juli 2023	Konsultasi Daftar wawancara	
7.	7 Agustus 2023	Bimbingan Analisa Data Penelitian	
8.	20 Oktober 2023	Konsultasi Pembahasan Penelitian	
9.	17 November 2023	Konsultasi Kesimpulan dan saran Penelitian	
10.	18 November 2023	ACC Seminar skripsi	

Medan, 21-11-2023

Dekan,

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP.)
NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,

(Muzahidin, S.Sos.,MSP.)
NIDN: 0120088902

Pembimbing,

(Drs. Feedi Agus, MSi...)
NIDN: 0101025902



Agensi Kelayakan Malaysia
Malaysian Qualifications Agency

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU
Unggul Cerdas | Terpercaya



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 2199/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Kesejahteraan Sosial
Hari, Tanggal : Jumat, 29 Desember 2023
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJUI			Judul Skripsi
			PENGUJUI I	PENGUJUI II	PENGUJUI III	
1	SARAH VIOLYTZA NAMORA LUBIS	1903090062 505-0000	Assoc. Prof. Dr. H. MUJAHIDDIN, S.Sos., M.SP.	SAHRAN SAPUTRA, S.Sos., M.Sos.	Dr. EFENDI AUGUS, M.Si.	KUALITAS PELAYANAN ANAK TERLANTAR DI UPTD PERLINDUNGAN PEREMPUNAN DAN ANAK PROVINSI SUMATERA UTARA
2						
3						
4						
5						

Notulis Sidang:

1.

Ditandatangani oleh:
Ketua, Rektor
Wakil Rektor I
Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Medan, 14 Jumadil Akhir 1444 H

27 Desember * 2023 M

Panitia Ujian

Ketua,
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom.



