

PELAYANAN PUBLIK DALAM PERLINDUNGAN ANAK KABUPATEN MUSI RAWAS UTARA

Yulia Kartika

Universitas Musi Rawas

JuliaKartika0206@gmail.com

ABSTRACT

The research objective was to determine public services towards child protection in the Sector of Women Empowerment and Child Protection in the North of Musi Rawas District. The research method used is a qualitative descriptive research method. Data collection techniques in research through observation, data collection by interview and data collection by documentation. Data analysis techniques are data reduction, data display and conclusion drawing / verification. The results showed that achievement service protection towards child protection in North Musi Rawas Regency such as Tangible Dimensions, service user forms have clear standards, the ability of employees to use tools in the service process and counseling that are so urgently needed by the community can be fulfilled optimally. The Assurance dimension has been fulfilled by providing a sense of trust as a guarantee to the community. The empathy dimension, this dimension provides good communication, sincere and individual attention and responsiveness given to service recipients by trying to understand service providers are expected to have an understanding and knowledge of service users, understand the specific needs of service users, and to know and understand the needs of the service recipient.

Keywords: *Public Service; Children Protection*

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui pelayanan publik dalam perlindungan anak di Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Musi Rawas Utara. Penelitian yang digunakan adalah Metode penelitian bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan observasi, pengumpulan data dengan wawancara dan pengumpulan data dengan dokumentasi. Teknik analisis datanya adalah Data *reduction* (reduksi data), Data *display* (penyajian data) dan Data *conclusion drawing/ verification*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terwujudnya perlindungan anak di Kabupaten Musi Rawas Utara seperti: Dimensi *Tangible*, formulir pengguna layanan memiliki standar yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta konseling yang begitu sangat dibutuhkan masyarakat dapat terpenuhi dengan maksimal. Dimensi *Assurance* (Jaminan) telah terpenuhi dengan memberikan rasa percaya sebagai jaminan kepada masyarakat. Dimensi *empathy*, dimensi ini memberikan komunikasi yang baik, perhatian dan responsif yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada penerima layanan dengan berupaya memahami penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara personal dan humanis.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik; Perlindungan Anak.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Hal tersebut beriringan dalam mewujudkan pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.

Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Tertib administrasi ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Selama ini pelayanan administrasi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan.

Disini, pelayanan publik menjadi tolak ukur pelayanan pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintahan berdasarkan layanan publik karena pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata warga masyarakatnya.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Musi Rawas Utara lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan

kewenangan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara Nomor 9 tahun 2019 tentang penyelenggaraan perlindungan perempuan dan anak (Pasal 10) :

“Setiap anak berhak untuk hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara wajar sesuai dengan harkat martabat kemanusiaan, serta mendapatkan perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi”.

Perlindungan anak terkait erat dengan lima pilar yakni, orang tua, keluarga, masyarakat, pemerintah dan pemerintah daerah dan negara. Kelimanya memiliki keterkaitan satu sama lain sebagai penyelenggara perlindungan anak. Dalam bentuknya yang paling sederhana, perlindungan anak mengupayakan agar setiap hak anak tidak dirugikan. Perlindungan anak bersifat melengkapi hak-hak lainnya menjamin bahwa anak-anak akan menerima apa yang mereka butuhkan agar mereka dapat bertahan hidup, berkembang dan tumbuh”.

Berdasarkan Peraturan Bupati Musi Rawas Utara No. 36 Tahun 2017 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPMDP3A) pasal (14) :

1. Pelaksanaan peningkatan motivasi dan pembinaan pemberdayaan perempuan dan pemenuhan hak anak;
2. Pelaksanaan peningkatan pemahaman, informasi terhadap pemenuhan hak anak dibidang kesehatan, pendidikan dan budaya;

3. Pelaksanaan informasi penyajian data dibidang pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; Secara umum, pelaksanaan program pelayanan pemerintah yang dilaksanakan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Musi Rawas Utara yaitu :

Tabel 1.1 Program Kegiatan Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Tahun 2019

No	Program Kegiatan	Bulan
1	Sosialisasi Rencana Aksi Daerah Kabupaten Layak Anak (RAD KLA) di Kecamatan-kecamatan	Januari - Mei 2019
2	Kegiatan Hari Anak Nasional (HAN)	Juli 2019
3	Pelatihan Kegiatan Pengurus Gender terutama pada Anak	Agustus 2019
4	Kegiatan Deklarasi Kabupaten Layak Anak (KLA)	September 2019
5	Kegiatan Gerakan Sayang Ibu, Bayi dan Anak	Desember 2019

Sumber Data : Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2019 (data diolah)

Hasil program kegiatan Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Musi Rawas Utara terdapat kasus/kekerasan pada anak yang terjadi di Kecamatan-kecamatan. Berdasarkan observasi dilapangan dalam pelayanan publik di Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak di Kabupaten Musi Rawas Utara adalah :

Tabel 1.2 Kasus / Kekerasan pada Anak Tahun 2016 - 2019

No	Tahun	Kasus/ Korban	Keterangan
1	2016	7	Pelecehan seksual, pencabulan anak
2	2017	4	Pelecehan seksual,

			pencabulan dan persetubuhan
3	2018	8	Kekerasan anak, pelecehan seksual, psikis
4	2019	8	Pelecehan seksual, pemenuhan hak anak, eksploitasi, fisik, psikis, penelantaran, dan narkoba anak

Sumber Data : Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2016 telah terjadi kasus/korban pada anak sebanyak 7 korban dengan rincian pelecehan seksual, pencabulan anak, pada tahun 2017 sebanyak 4 korban dengan kasus pelecehan seksual, pencabulan dan persetubuhan, pada tahun 2018 sebanyak 8 korban dengan kasus Kekerasan anak, pelecehan seksual, psikis dan pada tahun 2019 sebanyak 8 korban dengan kasus pelecehan seksual, pemenuhan hak anak, eksploitasi, fisik, psikis, penelantaran, dan narkoba anak. Jadi selama tahun 2016 sampai 2019 telah terjadi 27 korban terhadap anak dengan kasus yang berbeda-beda.

Hasil observasi menyangkut pelayanan publik terdapat permasalahan yang ada, diantaranya :

1. Masih adanya pegawai yang tidak tepat waktu masuk kerja.
2. Kurangnya informasi.
3. Belum terselesaikannya sosialisasi dan penyuluhan tentang kekerasan terhadap anak.
4. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, dan prasarana pendukung lainnya.
5. Belum optimalnya pelayanan publik bidang perlindungan anak.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka hal ini menarik

dilakukan penelitian tentang: Pelayanan Publik dalam Perlindungan Anak (Studi Kasus di Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Musi Rawas Utara.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017, hal.22) mengatakan bahwa melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

Menurut Kamaruddin (2016, hal.88) kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Risna (2018, hal.3) segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Eka (2017, hal.102) mengatakan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

Jadi berdasarkan pengertian pelayanan publik yang dikemukakan

diatas adalah memberikan pelayanan kepada khalayak umum untuk kepentingan bersama secara baik dan professional baik jasa, barang atau administratif sebagai keperluan dari masyarakat.

b. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017, hal.23) mengatakan bahwa berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 yang menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. "Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan.

Kesinambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan undang-undang. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya dan bagaimana pelayanan diberikan".

Menurut Kamaruddin (2016, hal.88) mengatakan bahwa bersumber dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa :

"standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur"

Selanjutnya Permen PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan

Standar Pelayanan, Bab II Point Berbunyi dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana, Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Konsistensi, Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif, Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan, Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi, harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan, Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Menurut Hayat (2017, hal.25) mengatakan bahwa sementara pelayanan barang publik seperti yang tercantum dalam pasal 5 ayat (3), yaitu meliputi :

1. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yang sebagian atau seluruhnya dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
2. Pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau keseluruhan bersumber dari kekayaan Negara dan atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
3. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang membiayainya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi kesediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undang.

Menurut Hayat (2017, hal.26) mengatakan bahwa sementara itu, pelayanan publik dalam aspek administratif diatur dalam ayat (7) yaitu :

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara.
2. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

c. Fungsi Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017, hal.50) mengatakan bahwa "setiap instansi pemerintah yang menerapkan

pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang professional. Profesional kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan”.

Menurut Hayat (2017, hal.51) mengatakan bahwa sementara itu, dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa:

“pelayanan publik dimaksud untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga Negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik”.

d. Tujuan Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017, hal.52) mengatakan bahwa melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan atau kebutuhan barang dan jasa publik. Pelayanan publik yang baik tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sampai kepada perilaku aparaturnya.

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Menurut Risna (2018, hal.4) mengatakan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, Pelayanan yang sesuai dengan kondisinya kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain

e. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Zaenal dan Muhibudin (2018, hal.83) mengatakan bahwa berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Pelayanan Umum

Ada dua jenis pelayanan umum yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat.
 - b. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi yang dapat dibedakan lagi menjadi dua, antara lain :
 - 1) Pelayanan yang bersifat primer.
 - 2) Pelayanan yang bersifat sekunder.
2. Pelayanan Publik
- a. Dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh swasta, posisi klien sangat kuat (*empowered*). Sebaliknya, dalam pelayanan primer yang diselenggarakan oleh organisasi publik, posisi klien sangat lemah (*powerless*).
 - b. Secara teoretis, kinerja pelayanan publik dan pelayanan administrasi pemerintahan/pelayanan perizinan yang dapat ditingkatkan dengan cara memberdayakan (*empowering*). Hal ini sesuai dengan teori "*exit*" dan "*voice*".

f. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Agus Dwiyanto (Yuningsih, 2016: 176) mengatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang/pelanggan atau sekelompok orang yang dilayani maka

harus diperhatikan beberapa persyaratan pokok yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan antusias.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, profesional dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, sehingga pelanggan merasa lebih bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy*, kedekatan dan kemudahan untuk mencapai sarana layanan dan melakukan hubungan, ramah tamah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

g. Perlindungan Anak

Berdasarkan Peraturan Daerah Musi Rawas Utara Nomor 9 tahun 2019 tentang penyelenggaraan perlindungan perempuan dan anak (Pasal 10), bahwa: "setiap anak berhak untuk hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara wajar sesuai dengan harkat martabat kemanusiaan, serta mendapatkan perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi".

Berdasarkan Peraturan Daerah Musi Rawas Utara Nomor 9 tahun 2019 tentang penyelenggaraan perlindungan perempuan dan anak (Pasal 11) adalah :

1. Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas dari dan status kewarganegaraan.
2. Identitas diri dan status kewarganegaraan sebagai dimaksud

pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Musi Rawas Utara Nomor 46 Tahun 2019 (Pasal 2) menyatakan bahwa dalam RAD KLA mengatur tentang:

1. Menjamin terpenuhinya hak anak agar dapat hidup, tumbuh, kembang dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat martabat kemanusiaan demi terwujudnya anak yang berkualitas, berakhlak mulia dan sejahtera.
2. Menjamin pemenuhan hak anak didalam menciptakan rasa aman, ramah dan bersahabat.
3. Melindungi anak dari ancaman permasalahan sosial dalam berkehidupan.
4. Mengembangkan potensi, bakat dan kreatifitas anak.
5. Mengoptimalkan peran dan fungsi keluarga sebagai basis pendidikan pertama bagi anak dan
6. Membangun sarana dan prasarana daerah yang mampu memenuhi kebutuhan anak tumbuh dan berkembang secara optimal.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan analisa secara deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai sumber data primer dan sekunder, serta teknik analisis data penelitian ini meliputi *reduksi data*, *display data* dan *conclusion drawing/verivication*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PMDP3A) Kabupaten Musi Rawas Utara dengan

judul Pelayanan Publik dalam Perlindungan Anak (Studi Kasus di Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Musi Rawas Utara).

Sebagai acuan dari kegiatan pelaksanaan pelayanan publik dalam perlindungan anak dilaksanakan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PMDP3A) Kabupaten Musi Rawas Utara berdasarkan :

1. Undang-undang Republik Indonesia (UU RI) Nomor 35 tahun 2014 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2002 tentang perlindungan anak;
2. Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara Nomor 9 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak;
3. Peraturan Bupati Kabupaten Musi Rawas Utara Nomor 46 Tahun 2019 tentang Rencana Aksi Daerah Kabupaten Layak Anak;

Pelayanan publik adalah memberikan pelayanan kepada khalayak umum untuk kepentingan bersama secara baik dan professional baik jasa, barang atau administrasi sebagai keperluan dari masyarakat.

b. Pembahasan

Pelayanan publik adalah memberikan pelayanan kepada khalayak umum untuk kepentingan bersama secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai keperluan dari masyarakat.

Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan konsumen. pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari aspek-aspek Pelayanan sebagai berikut :

1. **Tangible (Bukti langsung)**

Yang dimaksudkan dengan pelayanan dalam dimensi *tangible* atau bukti nyata disini adalah fasilitas dan peralatan medis yang digunakan dalam menjalankan pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PMDP3A) Kabupaten Musi Rawas Utara adalah sudah cukup dan lengkap serta terlaksana sehingga pihak Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PMDP3A) Kabupaten Musi Rawas Utara mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap korban.

Pada penelitian ini, dimensi *tangible* ditentukan oleh aspek-aspek pelayanan publik yaitu formulir dan konseling. Pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PMDP3A) Kabupaten Musi Rawas Utara sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta aspek dan sub aspek. Penilaian publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain formulir yang disediakan untuk mempermudah dalam mengurus permasalahan yang dihadapi terutama perlindungan anak.

Pada saat pelaksanaan sudah sesuai dengan SOP Dinas terkait dan bentuk pengisiannya saya menggunakan KTP/KK agar identitas tersebut lengkap dan setelah itu diarahkan untuk berkomunikasi terlebih dahulu dengan kepala bidang P3A tersebut. Konseling pelayanan sangat mempengaruhi proses pelayanan.

Penyedia layanan harus selalu memperhatikan penerima layanan untuk penyedia layanan karena jika

pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan yang sudah dilaksanakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika penerima layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Sub aspek diatas, merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat yang akan menilai bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan. Keahlian pegawai sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PMDP3A) Kabupaten Musi Rawas Utara sudah semuanya menguasai ditunjukkan dengan sedikitnya tenaga ahli yang mampu menggunakan alat bantu pelayanan, seperti: komputer dan perangkat lainnya.

Pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PMDP3A) Kabupaten Musi Rawas Utara sudah menerapkan dimensi *tangible*. Pelayanan publik yang sudah berjalan

sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini, antara lain: formulir pengguna layanan memiliki standar yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta konseling yang begitu sangat dibutuhkan masyarakat dapat terpenuhi dengan maksimal.

2. Assurance (Jaminan)

Yang dimaksudkan dengan jaminan disini adalah perilaku, sikap dan keahlian Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugas yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan serta bebas dari keraguan. Semakin baik kinerja dari ASN maka akan semakin tinggi terjamin tingkat kepercayaan masyarakat.

Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian, yaitu: perilaku, sikap dan keahlian.

Pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (PMDP3A) Kabupaten Musi Rawas Utara sudah menerapkan dimensi Assurance beserta aspek dan sub aspeknya. Pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini, antara lain: perilaku pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, sikap pegawai ramah tamah dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan kepastian permasalahan dalam pelayanan.

Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada penerima layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika penerima

layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

3. Empathy (Kedekatan dan Kemudahan)

Empathy yang dimaksudkan disini adalah komunikasi yang baik dan perhatian dan responsif yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu indikator pelayanan dalam dimensi *empathy* adalah petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan). Artinya harus mampu tanggap terhadap masyarakat dengan tanpa memandang status sosial dan sebagainya sehingga semua mendapat perhatian dan perlakuan yang sama didalam mendapatkan pelayanan.

Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dimensi yang terakhir yaitu Dimensi *empathy*. Dimensi ini memberikan komunikasi yang baik serta perhatian dan responsif yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada penerima layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Secara singkat dapat diartikan, sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan penerima layanan secara individual. Disini, pelayanan publik sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta aspek dan sub aspeknya. pelayanan publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan penerima

layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat, seperti: pegawai pelayanan lambat dalam respon komunikasi. Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidak perhatian pegawai.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa telah terwujudnya layanan dalam perlindungan di Kabupaten Musi Rawas Utara, diukur dengan indikator sebagai berikut: Dimensi *Tangibel* adalah formulir dan konseling yang begitu sangat dibutuhkan masyarakat telah tercapainya pelayanan dengan maksimal.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) juga telah terpenuhi dengan maksimal. Dimensi *empathy* adalah komunikasi yang baik dan perhatian dan responsif telah tercapainya pelayanan. Meskipun ada beberapa permasalahan yang dihadapi namun pelaksanaan telah dilakukan dengan maksimal dalam pemenuhan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Darmini, R. & Laurensius, A. S. (2018). *Peran Pemerintah Daerah untuk mewujudkan Kota Layak Anak*. DOI :10.20885/iustum.vol25.iss1.art10
Eka. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir*.

Jurnal Niara Vol. 9 No. 2 Januari 2017

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : Raja Grafindo Persada

Irmawati, N. (2010). *Responsivitas Pemerintah Kota Surakarta terhadap Perlindungan Anak menuju Solo Kota Layak Anak (KLA)*. Perpustakaan.uns.ac.id

Moleong & Lexy, J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosda Karya

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. (2016). *Pelayanan Publik : Modul Pelatihan Dasar Kader PNS. Edisi Revisi*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara

Mulyawan, R. (2016). *Birokasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press

Prodi Ilmu Administrasi Negara. Fisip Unmura. (2018). *Pedoman Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*

Peraturan Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara Nomor 3 Tahun (2016) tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Musi Rawas Utara

———— Nomor 9 Tahun (2019) tentang Penyelenggaraan Perlindungan Perempuan dan Anak

———— Nomor 36 Tahun (2017) tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Peraturan Bupati Kabupaten Musi Rawas Utara Nomor 46 Tahun 2019 tentang Rencana Aksi Daerah Kabupaten Layak Anak

Risna. (2018). *Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif Di Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri*

- Hilir). Jom Fisip Vol. 5 No. 1-April 2018
- Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Ombak Tiga
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Setiawan, A. (2016). *Strategi Perlindungan Anak dalam Rangka Pelayanan Publik Di Kota Bandung*. Jurnal Politikom Indonesiana, Vol.1 No.1, Juli 2016
- Taufiqurokhman & Evi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan : UMJ Press
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Negara
- Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah
- Wiratna & Sujarweni. (2015). *Metodelogi Penelitian : Bisnis dan Ekonomi*. Edisi I. Pustaka Baru Press : Yogyakarta
- Zaenal & Mahibudin. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Pustaka Setia