

ANALISIS KINERJA UNIT PELAYANAN KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK INTEGRATIF (UPKSAI) KOTA SEMARANG

Nella Elvatisha, Puji Astuti, Dzunuwanus Ghulam Manar
Departemen Politik Dan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman: [Http://www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (UPKSAI) Kota Semarang adalah sebuah unit bentukan Pemerintah Semarang yang diciptakan guna memenuhi hak-hak anak yang terintegrasi dengan memaksimalkan layanan pencegahan dan penanganan masalah kesejahteraan sosial dan perlindungan anak. Namun penyelenggaraannya dirasa belum optimal karena keberadaan layanan tidak dapat menangani seluruh kasus terkait kesejahteraan sosial yang ada di Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja UPKSAI dalam mewujudkan layanan anak integratif serta meminimalisir Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) anak, sebagai bentuk tanggung jawab Pemerintah Kota Semarang.

Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif untuk menghasilkan analisis yang sistematis. Data pada penelitian ini didapatkan dari proses wawancara dan dokumentasi. Kemudian untuk menganalisis kinerja digunakan teori kinerja Dwiyanto (2002) dengan melihat kinerja dari indikator produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

Hasil penelitian ditemukan bahwa kinerja UPKSAI Kota Semarang untuk menangani kasus atau aduan masuk telah tertangani secara cukup baik. Namun bila melihat indikator produktivitas, khususnya dari segi sumber daya manusia serta anggaran masih memerlukan perhatian lebih dari pemerintah setempat. Dari indikator responsivitas dan akuntabilitas telah dilakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Hanya saja tindakan pencegahan yang seharusnya menjadi tujuan utama didirikannya unit perlu diciptakan kembali.

Kata Kunci : kinerja, kesejahteraan sosial anak, UPKSAI

PERFORMANCE OF THE INTEGRATED CHILD SOCIAL WELFARE SERVICE UNIT IN SEMARANG CITY

ABSTRACT

The Semarang City Integrative Child Social Welfare Services Unit (UPKSAI) is a unit formed by the Semarang Government which was created to fulfill integrated children's rights by maximizing services for preventing and handling social welfare and child protection problems. However, it is felt that the implementation is not optimal because the existence of the service cannot handle all cases related to social welfare in the city of Semarang. This research aims to find out how UPKSAI performs in realizing integrative children's services and minimizing the need for children's Social Welfare Services (PPKS), as a form of responsibility of the Semarang City Government.

The research was carried out using descriptive qualitative methods to produce systematic analysis. The data in this research was obtained from the interview and documentation process. Then, to analyze performance, Dwiyanto's (2002) performance theory is used by looking at performance from indicators of productivity, responsiveness and accountability.

The results of the research found that the performance of UPKSAI Semarang City in handling incoming cases or complaints had been handled quite well. However, at productivity indicators, especially in terms of human resources and budgeting, it still requires more attention from the local government. From the indicators of responsivity and accountability, several efforts have been made to improve service quality. It's just that preventative measures which should be the main aim of establishing the unit need to be reinvented.

Keywords : *performance, children's social welfare, UPKSAI*

PENDAHULUAN

Generasi penerus bangsa dimasa yang akan datang ialah anak, namun hingga kini kesejahteraan anak masih menjadi problematika tersendiri bagi pemerintah yang belum bisa terselesaikan hingga tuntas. Permasalahan kesejahteraan anak patut menjadi prioritas pemerintah saat ini sebab anak juga bagian dari warga negara yang memerlukan perlindungan dan jaminan kesejahteraan sosial. Sesuai yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak menjelaskan bahwa keberlangsungan hidup anak adalah bagian dari keberlangsungan suatu bangsa dan negara.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistika (BPS) data jumlah penduduk usia anak di Kota Semarang pada tahun 2021 total penduduk usia anak (0-14 tahun) berjumlah 363.757 jiwa atau 22% dari keseluruhan penduduk Kota Semarang. Sedangkan menurut data Dinas Sosial yang termuat dalam Profil Anak 2021 oleh Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang terdapat 4.095 anak yang

menyandang masalah kesejahteraan sosial.

Apabila melihat permasalahan penyandang PKMS anak yang belum dapat teratasi dengan baik, padahal hal tersebut merupakan persoalan serius bagi generasi penerus bangsa. Maka dari itu Pemerintah Kota Semarang berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Intergratif Kota Semarang menghadirkan Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (UPKSAI) sebagai jawaban dari permasalahan kurang terpenuhinya hak anak yang bertujuan mewujudkan layanan anak yang terintegrasi berupa layanan penanganan dan pencegahan permasalahan kesejahteraan sosial dan perlindungan ditingkatan daerah. Pendirian UPKSAI Kota Semarang menjadi proyek lanjutan setelah dilaksanakannya program percontohan semenjak awal berdirinya ditahun 2015 pada lima kota ujicoba yaitu Gowa, Makassar, Surakarta, Tulungagung, dan Klaten. Bersamaan dengan itu program UPKSAI dilaksanakan dalam rangka mendukung Kota Semarang mewujudkan Kota Layak Anak yang

pada tahun 2021 telah meraih peringkat kedua tingkat Nindya (Antoni,2021).

UPKSAI memiliki tanggung jawab yang besar untuk menangani permasalahan tersebut. Selama tahun 2020 UPKSAI telah menangani 56 anak yang terlibat dalam beberapa kasus permasalahan anak. Jumlah pencapaian tersebut masih dapat ditingkatkan kembali, mengingat pemenuhan hak anak tidak hanya dilihat dari yang terjerat kasus maupun masalah, tetapi juga harus secara menyeluruh.

Guna mewujudkan tujuan tercapainya kesejahteraan sosial anak secara menyeluruh. Ada berbagai pihak yang mendukung serta berperan menjadi *stakeholder* antara lain yaitu Kementerian Sosial, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP3A), Dinas Pendidikan, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Yayasan Setara, dan Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA). Dukungan yang diperoleh dari pihak dari stakeholder dapat menunjang UPKSAI dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Unit yang telah berdiri sejak tahun 2020 ini belum bisa dikatakan sepenuhnya berhasil dalam menjalankan layanannya, sebab jika melihat data Anak Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial dari tahun 2020 ke 2021 masih ditemukan beberapa kategori anak PMKS yang mengalami peningkatan jumlah. Sepertinya contohnya pada kategori anak balita terlantar, anak korban kekerasan dan anak yang memerlukan perlindungan khusus. Padahal salah satu tujuan didirikannya UPKSAI ialah untuk meminimalisir jumlah Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) khususnya anak yang merupakan tanggung jawab dari Pemerintah Kota Semarang.

Selain itu, UPKSAI masih perlu meningkatkan berbagai capaian dalam implementasinya. Utamanya dalam hal keterbukaan informasi mengenai data penanganan kasus yang telah ditangani, sinergitas antar layanan yang kurang mumpuni, hingga perlunya peningkatan jumlah serta kualitas SDM dari pemberi layanan itu sendiri. Masalah tersebutlah yang menyebabkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan UPKSAI kepada masyarakat.

Oleh sebab itu, belum tercipta akuntabilitas dari masyarakat terhadap kehadiran unit layanan. Sulitnya akses informasi dapat dirasakan dari tidak tersedianya informasi umum mengenai unit layanan di Internet. Terlebih unit layanan belum menyediakan situs yang khusus untuk mengakses informasi layanan UPKSAI. Unit pelayanan yang statusnya berada di bawah koordinasi Dinas Sosial juga tidak tercantum dalam situs web Dinas. Sehingga sulit bagi masyarakat untuk mengawasi unit apabila keberadaan UPKSAI tidak dapat ditemui dengan mudah di era yang serba digital. Selain itu dari segi SDM UPKSAI belum dapat terpenuhi.

Melihat dari data penanganan kasus selama tahun 2020 tercatat unit telah menangani 56 kasus. Namun bila dibandingkan dengan data yang didapat secara langsung dari UPKSAI mengenai data penanganan kasus tahun 2021 hingga 2022 hanya tercatat 35 kasus yang ditangani UPKSAI. Dari data tersebut menunjukkan bahwa unit terkait menunjukkan penurunan penanganan kasus yang cukup signifikan. Penting bagi pemerintah dapat menjalankan pelayanan sesuai fungsi untuk menciptakan pelayanan yang efisien, efektif dan terintergerasi.

Oleh karenanya untuk menghasilkan output yang jauh lebih besar, perlu dilakukan pengkajian dari berbagai permasalahan yang muncul secara internal maupun dari sisi eksternal akan dikaji untuk melihat bagaimana kinerja UPKSAI sejak didirikan hingga sekarang. Selain itu juga dibutuhkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai alat ukur kinerja yang dilakukan dan dihasilkan, serta melihat hal apa yang menjadi penghambat dan pendorong kinerja yang dihasilkan oleh UPKSAI di Kota Semarang dalam rentang waktu tahun 2021 sampai 2022.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif deskriptif, dimana penelitian berusaha memaparkan secara mendetail terkait kondisi dan fakta yang ditemui di lapangan tanpa mengubah kondisi dalam variabel maupun objek. Pengolahan data bersumber dari data primer yang didapatkan dari wawancara secara mendalam bersama narasumber. Data sekunder berupa hasil dari hasil temuan lapangan serta pencarian literatur yang terkait dengan topik dari penelitian kinerja unit pelayanan di Kota Semarang. Berikut narasumber yang diwawancarai memberikan akses

peneliti untuk melakukan wawancara mendalam adalah sebagai berikut:

1. Ketua UPKSAI sebagai narasumber untuk mendapatkan informasi terkait struktur internal organisasi serta data mengenai layanan yang diberikan.
2. Pekerja sosial UPKSAI sebagai narasumber guna memperoleh informasi penanganan kasus di lapangan serinci mungkin.
3. Staff Yayasan setara merupakan mitra atau perantara UPKSAI. Pemilihan sebagai narasumber dengan tujuan untuk dapat menilai kinerja dari pihak eksternal dan meningkatkan validitas data yang telah dikumpulkan sebelumnya.
4. Pengurus Panti Asuhan Al Ikhlas Al Hadi merupakan mitra UPKSAI, dalam memberikan pelayanan biasanya untuk anak terlantar. Tujuan untuk dapat menilai kinerja dari pihak eksternal dan meningkatkan reliabilitas data yang telah dikumpulkan sebelumnya. data yang telah dikumpulkan sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan kesejahteraan sosial anak di Indonesia yang belum bisa ditangani sepenuhnya oleh pemerintah, membuat perlunya pembenahan kepada organisasi pemberi pelayanan kesejahteraan sosial anak. Organisasi dituntut untuk berkembang sesuai perubahan yang ada baik pada sisi eksternal maupun internalnya. Dengan hal itu akan mendorong kinerja organisasi seiring berjalannya waktu.

Pada penelitian ini menemukan bahwa kinerja UPKSAI belum optimal dikarenakan beberapa faktor. Dengan hal tersebut penulis memilih konsep berpikir dari Dwiyanto (2002) dengan menggunakan aspek produktivitas layanan, responsivitas layanan dan akuntabilitas layanan untuk menilai kinerja dari unit layanan.

Standar Kinerja UPKSAI

UPKSAI dalam melaksanakan tugasnya mempunyai standar sebagai dasar layanan yang sistematis dan dapat dipertanggung jawabkan yang disebut Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan rangkaian SOP yang telah ditetapkan menjadi bentuk pernyataan kesanggupan unit untuk memberikan pelayanan sesuai ketetapan yang

berlaku. Selain itu penting adanya standar yang mengatur layanan agar dapat memastikan setiap pelayanan kesejahteraan sosial anak sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditentukan.

SOP layanan UPKSAI merupakan turunan dari Peraturan Walikota yang dijelaskan secara lebih rinci pada Surat Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang. Dalam melaksanakan tugasnya UPKSAI memiliki lima jenis SOP sebagai berikut :

1. SOP Pengaduan
2. SOP Penanganan
3. SOP Monitoring dan Evaluasi
4. SOP Rujukan
5. SOP Pelayanan Data dan Infomasi

Implementasi standar Kinerja UPKSAI sejak tahun 2021 hingga 2022, UPKSAI telah memproses total 35 kasus kesejahteraan anak. Menurut pernyataan pengguna layanan UPKSAI telah melaksanakan layanan sesuai dengan SOP yang berlaku “Sebelum memberikan pelayanan biasanya diberikan penjelasan mengenai prosedur layanan, penjelasan cukup mudah dimengerti,” ujar salah satu pengguna layanan. Dengan pernyataan tersebut

diketahui bahwa SOP dijalankan secara sistematis oleh UPKSAI dan pengguna telah mendapatkan penjelasan sebelumnya.

Analisis Kinerja Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif Kota Semarang

1. Produktivitas Layanan

Konsep produktivitas dapat mengukur kinerja pelayanan dengan memperhatikan efektivitas layanan, efisiensi layanan serta *output* dari layanan itu sendiri.

Efisiensi, diciptakan guna memberi kemudahan dalam menjalani kegiatan yang dilakukan pengguna layanan. Berjalan sebanding dengan hal tersebut dari anggaran, sumber daya manusia serta sarana dan prasarana UPKSAI perlu turut memiliki sistem pengelolaan dan manajemen yang efisien.

Dari segi SDM terdapat total tujuh orang anggota penyelenggara UPKSAI yang terdiri dari ketua, dua petugas layanan pengaduan, dua pengelola data dan administrasi serta dua pekerja sosial. Susunan anggota tersebut belum sesuai dengan susunan struktur organisasi Pelaksana Harian Kesekretariatan UPKSAI yang seharusnya terdapat

konselor. Kekosongan pada posisi konselor hukum maupun konselor psikolog menyebabkan pemenuhan kebutuhan akan hal tersebut UPKSAI harus bekerja sama dengan instansi lain. Bila membutuhkan jasa konselor psikolog, maka dilakukan kerja sama dengan konselor psikolog DP3A, UPTD PPA maupun RSUD setempat.

Seluruh anggota UPKSAI juga merupakan bagian dari Bidang Rehabilitasi Sosial Dinas Sosial. Kondisi tersebut terjadi karena sejak awal berdirinya anggota awal UPKSAI telah mengalami pergantian. Mulai dari kepala seksi bidang rehabilitasi sosial yang juga berperan sebagai Ketua UPKSAI telah pensiun hingga berkurangnya pegawai akibat alasan pribadi maupun karena peraturan baru yang diberlakukan, sehingga mempengaruhi dinamika organisasi UPKAI. Keadaan ini menyebabkan kurang keberjalanan UPKSAI kurang optimal.

Dengan kekurangan yang telah disebutkan sebelumnya, Tim UPKSAI tetap dapat melaksanakan fungsi dengan baik. Sebab dalam menangani kasus tidak ditemukan masalah internal yang berarti. Menurut pernyataan Adhitya selaku pekerja sosial UPKSAI, semua anggota

dapat menyamakan persepsi sehingga ditemukan solusi dari tahap intervensi hingga eksekusi di tiap kasus yang tangani.

Dari segi anggaran, UPKSAI tidak memiliki anggaran khusus yang dialokasikan untuk operasional layanannya. Diungkapkan oleh Sri Utami selaku Ketua UPKSAI hal tersebut bisa terjadi dikarenakan dana yang digunakan masih bergabung dengan anggaran Dinas Sosial. Dana akan dialokasikan sesuai dengan bidang kasus yang ditangani.

“Karena kita saat ini memiliki banyak kegiatan diluar selain menangani UPKSAI, seperti saat ini kita sedang menggalakan permakanaan untuk penggentasan kemiskinan ektstrim. Jadi sebenarnya penanganan UPKSAI itu tidak harus dalam bentuk kasus, mungkin yang dibutuhkan alat bantu, dsb. Sehingga anggarannya tidak terlalu mengarah ke UPKSAI sendiri.” (Wawancara Sri Utami selaku Ketua UPKSAI, 26 Juni 2023)

Tidak adanya anggaran yang dikhususkan untuk UPKSAI membuat segala kebutuhan dana operasional berada dibawah bidang yang berkaitan dengan kasus yang sedang ditangani. Hal ini dapat terjadi akibat perencanaan yang kurang matang. Sehingga menimbulkan kurangnya transparansi anggaran unit pelayanan. Meski sedemikian rupa, tetap ada bentuk pertanggung jawaban

penggunaan dana yang dilaporkan dibawah nama Dinas Sosial. Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa dikarenakan UPKSAI belum menjadi prioritas Dinas Sosial untuk mengurus urusan terkait masalah kesejahteraan sosial anak yang ada di Kota Semarang, maka dari segi anggaran belum memiliki kepastian. Sebagai dampaknya ada program yang harus dikesampingkan urgensinya seperti kegiatan yang bersifat preventif.

Daftar Inventaris Barang Sekretariat UPKSAI

No	Jenis Barang	Jumlah (buah)
1.	Meja Kayu	5
2.	Set PC (Komputer, Mouse, Keyboard)	5
3.	Printer Epson L350	5
4.	Standing Banner	2
5.	Figura bagan struktur organisasi UPKSAI	1
6.	AC Dinding	3
Total		21

Sumber : UPKSAI Kota Semarang

Dari segi sarana dan prasana, Ketersediaan sarana dan prasarana UPKSAI dirasa masih dapat ditingkatkan. Menurut pernyataan Ketua UPKSAI karena tempat yang berbeda membuat diperlukan perlengkapan yang komplit. Contohnya bisa dengan penambahan komputer. Hal ini dapat terjadi karena

keterbatasan dana dan anggaran yang dimiliki unit layanan.

Selanjutnya mengenai kantor sekretariat UPKSAI sendiri pernah mengalami perpindahan tempat. Pada tahun 2020 saat awal peresmian, gedung sekretariat UPKSAI bertempat di Gedung Juang 45 lantai 7 Jl Pemuda No. 163, Kota Semarang. Tetapi kantor sekretariat di Gedung juang hanya efektif digunakan selama tiga hingga empat bulan awal sejak berdirinya UPKSAI.

Berselang beberapa tahun setelah itu, tepatnya di tahun 2023 UPKSAI memiliki kantor sekretariat baru yang terletak di Jl Durian Raya, Kel. Pedalangan, Kec. Banyumanik. Kantor baru sekretariat UPKSAI berada pada satu lokasi yang sama dengan Rumah Autis yang juga dibawah naungan Dinas Sosial.

“Karena tempat kita berbeda, kita memang harus butuh perlengkapan yang komplet, seperti komputer,dsb. Untuk kantor baru yang di Banyumanik kita ada jadwal piketnya. Seharusnya ada yang berjaga setiap hari, namun karena keterbatasan tenaga kita bergantian.” (Wawancara Sri Utami selaku Ketua UPKSAI, 26 Juni 2023)

Untuk sarana dan prasarana UPKSAI meskipun masih ditemukan beberapa kekurangan, namun

perlengkapan yang ada saat ini dapat digunakan untuk operasionalnya. Dilakukannya perpindahan kantor sekretariat juga merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan sarana prasarana yang ada.

Efektivitas layanan, Dalam memenuhi kebutuhan publik dimasa yang serba modern birokrasi perlu menerapkan sistem dan prosedur kerja berorientasi pada pelayanan yang mengedepankan ketepatan waktu, keakuratan, keterbukaan sembari menjaga kualitas dengan tetap mempertahankan efisiensi biaya, kualitas serta waktu (Mansyur, 2013).

Pertama, Untuk mewujudkan layanan anak integratif yang dapat mengurangi angka Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) anak sebagai bentuk tanggung jawab Pemerintah Kota Semarang. Untuk melihat apakah layanan UPKSAI telah mampu menurunkan jumlah PPKS Kota Semarang tidak bisa dengan berpatokan hasilnya dalam jangka pendek.

“Perubahan tidak bisa dilihat dalam waktu secepat itu. Layanan serupa UPKSAI di daerah lain yang berdirinya sudah lebih dahulu pun tidak bisa terlihat perubahannya secara langsung. Melihatnya dari jangkauannya terhadap anak-anak yang memerlukan bantuan.

Misalkan yang terdampak *covid* maupun bencana alam, maka dilakukan kegiatan yang mendukung psikososialnya.” (Wawancara dengan Syamima selaku Staff Bidang Forum dan Kelompok Anak Yayasan Setara, 14 April 2023)

Bila melihat birokrasi modern yang harus berorientasi pada ketepatan waktu layanan. Untuk menangani tiap kasus kesejahteraan anak UPKSAI tidak dapat ditentukan waktu penyelesaiannya.

“Dalam menangani satu kasus memakan waktu dan energi yang lumayan besar. Maka target kita dalam satu bulan itu untuk menangani satu kasus. Apabila diakumulasikan dalam satu tahun targetnya ada 12 kasus yang ditangani” (Wawancara dengan Adhitya selaku Pekerja Sosial Dinas Sosial, 11 Mei 2023)

Walaupun tidak ada ukuran khusus untuk mengukur keefektivitasan pelayanan dari jumlah kasus yang ditangani, tapi bila melihat dari pernyataan yang diutarakan sebelumnya bahwa target penanganan kasus UPKSAI yang berjumlah satu kasus perbulannya ini terlihat cukup kecil. Bilamana mempertimbangkan jumlah PPKS anak Kota Semarang yang berjumlah lebih dari empat ribu pemerlu. Maka dari itu ada upaya-upaya yang dilakukan UPKSAI untuk menanggulangi pertambahan jumlah angka PPKS di Kota Semarang dalam

jangka panjang, antara lain dengan melakukan penjangkauan korban dan penanganan kasus. UPKSAI selama ini telah menangani kasus dengan cukup baik. Setiap kasus yang ditangani akan terus diurus sampai tahapan *monitoring* hingga tuntas.

Kedua, sebagai upaya pemerintah daerah untuk membentuk aksesibilitas di bidang kesejahteraan sosial. Dalam urusan tersebut, UPKSAI mengambil peran dalam memperluas jangkauan Pemerintah Kota Semarang memberikan layanan di bidang kesejahteraan sosial bagi anak.

Untuk menangani permasalahan harus ada usaha dari SDM unit layanan dalam memberikan peningkatan kualitas pada pengguna layanan. UPKSAI telah melakukan pengjangkauan korban, penanganan kasus serta pengembangan program kerja. Namun untuk program kerja masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Karena belum memiliki program kerja yang sifatnya preventif. Jadi hanya mengandalkan dari laporan yang masuk baik dari instansi terkait maupun masyarakat. Maka dari itu perlu ada target penanganan kasus dalam jangka waktu tertentu untuk memastikan

bahwa layanan masih menjalankan tugasnya.

“Target kami dalam satu bulan yaitu menangani satu kasus, karena untuk menangani satu kasus memakan waktu dan energi yang lumayan besar. Jadi jika diakumulasikan dalam satu tahun targetnya 12 kasus” (Wawancara dengan Adhitya selaku Pekerja Sosial Dinas Sosial, 11 Mei 2023)

Dalam hal ini target yang ditentukan oleh UPKSAI dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari SDM maupun kurangnya kegiatan upaya pencegahannya seperti contohnya kegiatan sosialisasi.

2. Responsivitas Layanan

Indikator responsivitas mengukur kinerja UPKSAI dengan melihat cara unit untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, dan pengembangan program kerja unit pelayanan untuk mencapai tujuan kesejahteraan sosial bagi anak di seluruh Kota Semarang. Kegiatan dan program yang diberikan UPKSAI harus selaras agar selaras dengan kebutuhan atau aspirasi masyarakat.

Merespon Kebutuhan Masyarakat, cara yang dilakukan UPKSAI untuk dapat merespon kebutuhan masyarakat adalah dengan memprioritaskan penanganan setiap kasus yang masuk.

Lantas untuk memproses kasus yang beragam permasalahannya, UPKSAI menjalin kerjasama dengan berbagai pihak. Kerjasama lintas sektor yang dilakukan antara lain bersama Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Anak (DP3A), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil), Dinas Pendidikan beserta didukung oleh BAPPEDA, Forum Anak Semarang, Aparat Penegak Hukum, Akademisi dan Lembaga Kemasyarakatan. Pelayanan yang diberikan Dinas Kesehatan termasuk Rumah Sakit serta Puskesmas yakni layanan medis bagi korban deteksi dan pelaporan kasus kekerasan pada anak dan visum. Dinas Sosial berperan dalam hal bantuan sosial, temu anak dan keluarga, reintegrasi, pemantauan juga tahap evaluasi. Bersama DP3A beserta UPTD PPA memenuhi hak anak dan perlindungan hak anak, assesment penjangkauan manajemen kasus, layanan psiko-sosial juga pemberdayaan keluarga, koordinasi pemantauan dan evaluasi, hingga penguatan jejaring. Dispendukcapil mengambil peran dalam pencatatan kelahiran dan database kependudukan yang terintegrasi dengan layanan. Dinas Pendidikan memberikan layanan pendidikan untuk

mempertahankan anak rentan mendapat pendidikan serta memberikan intervensi bagi anak putus sekolah ditambah deteksi kerentanan anak di lembaga pendidikan.

Pengembangan Program Kerja, UPKSAI sebagai unit yang memberikan pelayanan di bidang kesejahteraan sosial anak guna mencapai tujuannya. Dalam menjalankan penjangkauan korban UPKSAI dapat meningkatkan jangkauannya, apabila melihat sumber kasus yang ditangani sebagian besar masih berasal dari laporan warga baik dari media sosial maupun langsung.

Untuk penanganan kasus yang juga menjadi bagian dari program kerja sudah dilaksanakan dengan cukup baik yang telah dilakukan sesuai prosedur dan kasus ditangani hingga proses selanjutnya setelah kasus berakhir. Program penjangkauan korban dan penanganan kasus hadir sebagai layanan saat suatu kasus telah terjadi. Namun, hingga saat ini UPKSAI belum memiliki program kerja yang berbentuk layanan preventif. Hal ini juga disampaikan oleh pekerja sosial sebagai berikut.

“Kalau untuk tindak pencegahannya kita masih belum maksimal. Harus membuat sosialisasi, misalkan mengenai kekerasan terhadap anak. Program kerja seperti itu kita belum ada. Faktor kekurangannya pertama karena SDM dan yang kedua

karena penganggaran kita tidak mengarah ke kegiatan sosialisasi.” (Wawancara dengan Adhitya selaku Pekerja Sosial Dinas Sosial, 11 Mei 2023)

Dengan kurang maksimalnya UPKSAI dalam mengembangkan pelayanan preventif memberikan pengaruh pada kualitas layanan. Layanan dalam bentuk sosialisasi selain mampu mengedukasi masyarakat terkait seluruh hal mengenai kesejahteraan sosial anak, juga dapat dijadikan ajang promosi UPKSAI kepada masyarakat luas. Semakin banyak masyarakat yang mengetahui keberadaan layanan, maka akan memungkinkan bertambahnya laporan masuk. Sehingga akan lebih banyak kasus yang tertangani serta memperkaya data mengenai data anak rentan yang mampu diberikan layanan.

3. Akuntabilitas Layanan

Akuntabilitas ialah bentuk pertanggung jawaban sebuah organisasi layanan publik kepada masyarakat maupun pimpinan unit pelayanan. Tingkat kesesuaian layanan dengan nilai atau kebutuhan masyarakat menjadi penentu penyelenggaraan akuntabilitas layanan.

Akuntabilitas Horizontal, UPKSAI dalam menangani kasus selalu menerapkan prinsip kerahasiaan. Identitas

pelapor tidak akan dibagikan kepada pihak yang tak berwenang, upaya tersebut dilakukan agar pelapor maupun penerima layanan merasa aman. Selain itu seluruh layanan yang diberikan oleh UPKSAI tidak pernah memungut biaya, justru untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan diberi bantuan. Contohnya sesuai *home visit* lalu akan diketahui kebutuhan apa saja yang dibutuhkan, misalnya bila memerlukan makanan maka akan dibantu dengan permakanan, saat perlu akses pendidikan pun akan dibantu mencari sekolah, dst. Maka dari itu, mengenai transparansi data kasus yang ditangani oleh UPKSAI tidak dapat diakses oleh masyarakat luas secara bebas. Hal ini dikarenakan data prinsip rahasia yang diterapkan guna menjaga privasi korban atau pengguna layanan. Walaupun demikian, masyarakat tetap dapat mengakses data kasus yang ditangani yang UPKSAI yang sudah disesuaikan agar tidak melanggar privasi korban dengan cara mengikuti langkah-langkah yang telah diatur dalam SOP pelayanan data dan informasi.

Akuntabilitas Vertikal, Terkait bentuk akuntabilitas kepada pimpinan unit yakni laporan pertanggung jawaban. Pelaporan pertanggung jawaban mengenai penggunaan anggaran UPKSAI

setiap tahunnya akan diperiksa oleh BPK atau Inspektorat karena anggaran UPKSAI masih menjadi satu dibawah bidang di Dinas Sosial.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pekerja sosial UPKSAI untuk membahas perihal kegiatan yang dilakukan bersama instansi lain telah dilakukan dengan rapat koordinasi. Tujuannya untuk menyamakan persepsi antar instansi serta mencari solusi dari sebuah kasus. Kegiatan tersebut biasa dilakukan enam bulan sekali, namun apabila diperlukan akan dilakukan koordinasi kembali diluar jadwal rutin. Rapat dapat diadakan oleh UPKSAI ataupun oleh institusi lain. Meskipun demikian kegiatan koordinasi UPKSAI masih memiliki beberapa kekurangan sebagaimana yang disampaikan dalam pernyataan berikut ini :

“Kalau di daerah lain itu masih aktif dan berkoordinasi. Misalnya di Surakarta mereka setiap bulannya memang mempunyai anggaran sendiri ke PKSAI. Mereka juga aktif melakukan pencegahan secara langsung dengan program PKSAI goes to school.” (Wawancara dengan Syamima selaku Staff Bidang Forum dan Kelompok Anak Yayasan Setara, 14 April 2023)

Hal ini menunjukkan bahwa UPKSAI kurang melakukan koordinasi dengan pihak terkait jika dibandingkan dengan

layanan serupa di daerah lain masih belum secara penuh aktif untuk berkoordinasi dengan instansi diluar instansi pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan, menghasilkan temuan bahwa kesejahteraan sosial anak akan tercapai apabila setiap kebutuhan hak-hak dasar anak menjadi agenda pembangunan yang harus diprioritaskan. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah Kota Semarang untuk memastikan terbentuknya kesejahteraan sosial anak adalah dengan membentuk Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Intergratif. Lalu dilakukannya penelitian mengenai kinerja UPKSAI dengan mengacu pada indikator kinerja oleh Dwiyanto (2002) mampu untuk memetakan permasalahan terkait pengelolaan unit layanan.

Kehadiran UPKSAI diharapkan dapat memenuhi hak anak yang bertujuan mewujudkan layanan anak yang terintegrasi berupa layanan penanganan dan pencegahan permasalahan kesejahteraan sosial dan perlindungan ditingkatkan daerah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Kurang optimalnya kinerja dari UPKSAI dapat terjadi akibat unit layanan bukan opsi utama Pemerintah Kota Semarang dalam memberikan layanan kesejahteraan anak kepada masyarakat. Dinas sosial tetap memegang prioritas penanganan permasalahan. Sebagai dampaknya UPKSAI dari segi finansial tidak memiliki kepastian anggaran, sehingga tidak dapat menjalankan tugas dan wewenang yang bertujuan untuk mencegah munculnya PMKS anak. Disisi lain, kuantitas sumber daya manusia dari unit juga mengalami keterbatasan tenaga.
2. Meskipun demikian dapat ditemui pula beberapa faktor yang mendukung kinerja UPKSAI, antara lain telah memiliki sarana dan prasarana kantor sekretariat yang terbilang mumpuni untuk melakukan segala operasional unit ditempat. Kualitas sumber daya manusia telah memenuhi kebutuhan unit

dalam menjalankan tugas karena skill dan kapasitas petugas telah sesuai dengan posisi masing-masing. Dengan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi instansi terkait untuk mendorong kinerja unit layanan guna mendukung menciptakan Kota Semarang sebagai Kota Layak Anak.

SARAN

Menindaklanjuti beberapa temuan-temua penelitian serta kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, berikut merupakan beberapa saran yang diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dalam implementasi UPKSAI.

1. Anggaran organisasi menurut hasil temuan lapangan yang belum memiliki kepastian anggaran tetap. Hal ini akan menghambat keberjalanan berbagai tugas pokok dan fungsi organisasi. Oleh karena itu dibutuhkan rincian anggaran organisasi yang spesifik dan mencukupi untuk seluruh operasional unit layanan. Kedepannya diharapkan dapat menciptakan program kerja yang

meningkatkan kesejahteraan anak dan keluarga, dengan tujuan mencegah meningkatnya jumlah PMKS anak promosi beserta edukasi tentang pemenuhan hak dan perlindungan anak.

2. Dengan melakukan rekrutmen pada posisi staff data informasi, konselor psikolog dan hukum sesuai dengan kebutuhan unit. Pada posisi staff data dan informasi diperlukan sebab akses informasi terhadap UPKSAI sulit ditemukan bahkan pada situs resmi Dinas Sosial, sehingga diperlukan pembaruan secara berkala oleh petugas. Berdasarkan temuan keterbatasan pada konselor psikolog dan hukum yang pada awal pembentukan unit telah ada, namun pada keberjalanannya menjadi kosong imbas pengurangan pegawai yang pernah terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak

Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Walikota Semarang Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Unit Pelayanan Kesejahteraan Sosial Anak Intergratif Kota Semarang

A.S, M. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Analisis Profil Penduduk Indonesia . (2022). Badan Pusat Statistik.

Antoni, A. (2021, Agustus 8). *Kota Semarang Raih Peringkat Kedua Predikat Nindaya Kota Layak Anak*. Retrieved from jateng.inews.id:
<https://jateng.inews.id/berita/kota-semarang-raih-peringkat-kedua-predikat-nindaya-kota-layak-anak>

Azizah, W. I., & Tukiman. (2021). Implementasi Kebijakan Pusat Kesejahteraan Sosial Anak Intergratif di Kabupaten Jombang. *Jurnal As Siyasah Volume 6 Nomor 2* , 9-15.

Brysson, J. (2004). *What Do When Stakeholders Matter : Stakeholder Identification and Analysis Techniques*. Minneapolis: Hubert H

- Humphrey Institute of Public Affairs.
- Dwiyanto, Agus dkk. (2002). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Kamaroellah, A. (2014). *Manajemen Pemerintah Daerah*. Surabaya: Pustaka Radja.
- Lutfi, H. (20221, Juni 2). *Sejak Dilaunching Desember 2020, UPKSAI Baru Tangani Satu Kasus*. Retrieved from radarsemarang.jawapos.com: <https://radarsemarang.jawapos.com/berita/jateng/pekalongan/2021/06/02/sejak-dilaunching-desember-2020-upksai-baru-tangani-satu-kasus/>
- Moloeng, L. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Saebani, M. W. (2015). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nurhijriah. (2018). IMPLEMENTASI PROGRAM PUSAT PELAYANAN KESEJAHTERAAN ANAK INTEGRATIF (PPKAI) DI KABUPATEN GOWA. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR.
- Nurhijriah, Setiawati, B., & Kasmad, R. (2019). Implementasi Program Pusat Pelayanan Kesejahteraan Anak Integratif (PPKAI) di Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik Volume 4 Nomor 3*, 352-365.
- Profil Anak Kota Semarang Tahun 2021*. (2021). Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Semarang.
- Rahamadana. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rohman, A. A. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Malang: Averroes Press.
- Suleman, S., Pakaya, R., & Daud, Y. (2019). Pendataan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi Indonesia, Vol. 4, No. 1*.
- Thenu, S. (2020, November 24). *Pjs Wali Kota Semarang Tegaskan Hak Anak-Anak dalam situasi Rentan Tetap Dijamin*. Retrieved from BeritaSatu:

<https://www.beritasatu.com/nasional/701965/pjs-wali-kota-semarang-tegaskan-hak-anakanak-dalam-situasi-rentan-tetap-dijamin>

Wibisono, L. (2020, November 24).

*Tingkatkan Layanan
Perlindungan Anak, Kota
Semarang Luncurkan UPKSAI.*

Retrieved from halosemarang.id:

<https://halosemarang.id/tingkatkan-layanan-perlindungan-anak-kota-semarang-luncurkan-upksai>