

Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Perlindungan Anak Terlantar Pada Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo

Mastina Maksin, Sisca Ratna Vidyanti, Renny Candradewi Puspitarini, Verto Septiandika

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

mastinamaksin@upm.ac.id; vidyantiratnasisca@gmail.com;

renniefb@gmail.com; vertoseptiandika@upm.ac.id

Abstract. Public services are one of the government's responsibilities in meeting the basic needs of the community, including providing protection for neglected children. Neglected children are a vulnerable group that requires special attention and care from the government through various social service programs. This study aims to analyze the quality of public services in the field of protection for neglected children at the Probolinggo Regency Social Services Office. It employs a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation involving relevant parties within the Probolinggo Regency Social Services Office as well as service recipients. This indicates that the quality of public services for the protection of neglected children at the Probolinggo Regency Social Services Office can be analyzed through several dimensions of service quality, namely *tangibles* (physical evidence), *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. In general, the services provided have been functioning quite well, as evidenced by the availability of service facilities, clear service procedures, and the staff's efforts to provide assistance and protection to neglected children. However, there are still several challenges, such as limited human resources, a lack of supporting facilities and infrastructure, and budget constraints, which hinder the optimization of services. While the quality of public services in the area of protection for neglected children at the Probolinggo Regency Social Affairs Office has been implemented fairly well, there is still room for improvement in several areas so that the services provided can be more optimal, effective, and targeted.

Keywords: quality of public services, protection of neglected children, Probolinggo Regency Social Services Agency.

Abstrak. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk dalam memberikan perlindungan terhadap anak terlantar. Anak terlantar merupakan kelompok rentan yang memerlukan perhatian dan penanganan khusus dari pemerintah melalui berbagai program pelayanan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di bidang perlindungan anak terlantar pada Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pihak terkait di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo serta masyarakat penerima layanan. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam perlindungan anak terlantar di Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo dapat dianalisis melalui beberapa dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Secara umum pelayanan yang diberikan telah berjalan cukup baik, terlihat dari adanya fasilitas pelayanan, prosedur pelayanan yang jelas, serta upaya petugas dalam memberikan bantuan dan perlindungan kepada anak terlantar. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia diikutkan pelatihan dan kompetensi sesuai bidangnya, kurangnya sarana dan prasarana pendukung didukung dengan dana yang cukup dan sdm yang profesional, serta keterbatasan anggaran yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan. Bahwa kualitas pelayanan publik di bidang perlindungan anak terlantar pada Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo telah dilaksanakan dengan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan dalam beberapa aspek agar pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal, efektif, dan tepat sasaran.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, perlindungan anak terlantar, Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo.

Received Apr 12, 2026; Revised Apr 22, 2026; Accepted Jun 13, 2026

* Mastina Maksin. Email: mastinamaksin@upm.ac.id

PENDAHULUAN

Anak merupakan aset bangsa yang memerlukan perlindungan maksimal untuk masa depan yang cerah. Sejumlah anak tumbuh dalam lingkungan yang harmonis yang menjanjikan kehidupan yang layak, pendidikan yang baik, dan serta perlindungan maksimal di tengah ketidakpastian informasi dan digitalisasi yang tidak terkendali. Namun demikian, terdapat sejumlah anak harus menanggung beban terlalu dini karena sejumlah kondisi yang menyebabkan mereka menjadi tidak terurus dengan baik, tidak terlindungi atau dengan kata lain menjadi terlantar. Anak-anak ini tidak memiliki bekal untuk bertahan hidup di tengah situasi yang sulit dan mereka tumbuh tanpa perhatian.

Salah satu contoh nyata yang kita saksikan adalah beredarnya sejumlah video dimana Gubernur Jawa Barat Dedi Mulyadi membantu sejumlah anak terlantar untuk sekolah kembali dan mendapatkan pendidikan yang layak. Salah satu kisah ini kemudian menjadi viral dengan fenomena “Anak Asuh KDM: Caswara” (KDM dan Caswara, 2025). “Caswara” menjadi gambaran bagaimana anak-anak ini mengalami kondisi sulit sehingga harus bertahan hidup sendiri di tengah lingkungan sosial yang tidak menentu. Di luar itu, masih banyak anak terlantar di negeri ini, padahal menurut UUD 45 Pasal 34 adalah tanggung jawab negara untuk memelihara anak terlantar. Ketentuan ini kemudian diperjelas dalam UU No. 35 Tahun 2014 pasal 1 ayat 6 tentang Perlindungan Anak yang mendefinisikan bahwa “anak terlantar adalah anak yang tidak terpenuhi kebutuhannya secara wajar, baik fisik, mental, spiritual, maupun sosial”.

Anak terlantar masih menjadi fenomena di Indonesia yang bisa ditemukan di banyak wilayah. Bahkan terdapat peningkatan jumlah anak terlantar yang selalu mengalami lonjakan drastis secara regional. BPS Jawa Timur berdasarkan data tahun 2016 hingga 2017, menyebutkan jumlah anak terlantar sejumlah 118 ribu jiwa (BPS Jawa Timur, 2019). Probolinggo sendiri memiliki jumlah anak terlantar di Kota dan Kabupaten berjumlah 284 di tahun 2017. Angka tersebut, meskipun belum ada data terkini di tahun 2025, menempatkan Probolinggo pada peringkat 12 di antara wilayah lain di Jawa Timur. Jawa Timur sebagai provinsi dengan jumlah penduduk terbesar kedua di Indonesia menghadapi tantangan besar dalam penanganan anak terlantar. Wilayah-wilayah dengan tingkat urbanisasi tinggi seperti Surabaya, Malang, dan Sidoarjo cenderung memiliki jumlah anak terlantar yang lebih banyak dibandingkan wilayah pedesaan. Namun demikian, wilayah-wilayah dengan tingkat kemiskinan tinggi di area pedesaan juga menyimpan potensi besar terhadap munculnya kasus penelantaran anak yang mungkin tidak terdata secara resmi.

Kabupaten Probolinggo, dengan karakteristiknya sebagai wilayah yang memiliki area perkotaan dan pedesaan, menghadapi kompleksitas permasalahan anak terlantar yang unik. Faktor-faktor geografis, ekonomi, sosial, dan budaya di Probolinggo menciptakan dinamika tersendiri dalam fenomena penelantaran anak. Kemiskinan yang masih cukup tinggi di beberapa kecamatan, akses pendidikan dan kesehatan yang belum merata, serta perubahan struktur keluarga akibat migrasi tenaga kerja menjadi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap munculnya anak terlantar.

Grafik 1 Statistik Anak Terlantar di Jawa Timur Tahun 2017



Sumber : BPS Jawa Timur. (2019). *BPS Jawa Timur*. Data Statistik Perlindungan Sosial;

Melindungi anak terlantar merupakan kebijakan perlindungan sosial yang dijamin secara konstitusional oleh negara. Di tingkat daerah, ini menjadi tanggung jawab Dinas Sosial dan PPPA (Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak) yang memainkan peran penting yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 dan Nomor 43 Tahun 2019. Dinas Sosial sebagai *leading sector* dalam penanganan anak terlantar memiliki berbagai program dan kegiatan yang dirancang untuk memberikan perlindungan dan rehabilitasi. Program-program tersebut meliputi identifikasi dan pendataan anak terlantar, penjangkauan dan pendampingan, penyediaan *shelter* atau panti asuhan, pemberian bantuan sosial, reunifikasi dengan keluarga, pelatihan keterampilan, serta fasilitas akses pendidikan dan kesehatan. Setiap program memiliki prosedur operasional standar yang mengacu pada regulasi yang berlaku dan disesuaikan dengan kondisi lokal. Mengingat kebijakan ini telah berjalan lama, maka perlu untuk mengetahui bagaimana kebijakan ini telah berkembang dan berkontribusi dalam mengurangi tingkat anak terlantar di Kabupaten Probolinggo. Karena itu, pendekatan kualitas pelayanan dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang kualitas implementasi kebijakan yang menitik fokuskan pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas sosial terkait dengan perlindungan sosial pada anak-anak terlantar.

Penelitian oleh Sandi, I. (2016) dengan judul Implementasi Kebijakan Perlindungan Anak Terlantar Pada Dinas Sosial. Bahwa Perlindungan anak merupakan upaya komprehensif untuk menjamin hak hidup dan tumbuh kembang anak agar bebas dari diskriminasi serta kekerasan. Secara hukum, pemerintah Indonesia memegang tanggung jawab penuh atas kesejahteraan anak terlantar, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 34 UUD 1945 yang menegaskan bahwa mereka berada di bawah pemeliharaan negara. Kebijakan ini diperkuat melalui UU No. 34 Tahun 2014, yang menjadi payung hukum utama dalam mendefinisikan anak terlantar sebagai mereka yang kebutuhan dasarnya fisik maupun spiritual tidak terpenuhi secara layak.

Salah satu penilaian kualitas pelayanan publik ialah melalui teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) . Teori SERVQUAL mengukur kualitas layanan melalui dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, yang memungkinkan apakah layanan Dinas Sosial memenuhi standar seperti hak anak atas pengasuhan paksa. Kombinasi teori ini memungkinkan analisis kualitas pelayanan publik secara holistik melalui indikator kepuasan pengguna dan kepatuhan hukum. SERVQUAL, dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi, *Tangibles* (bukti fisik, seperti fasilitas panti asuhan), *Reliability* (keandalan, seperti konsistensi program bantuan), *Responsiveness* (tanggap, seperti respons cepat terhadap kebutuhan anak), *Assurance* (jaminan, seperti kompetensi petugas dalam memberikan keamanan), dan *Emphaty* (empati, seperti perhatian individu terhadap trauma anak). Menurut Parasuraman (2018), model ini relevan untuk kebijakan publik karena mengukur kesenjangan antara ekspektasi pengguna (keluarga anak terlantar, masyarakat) dan kinerja aktual Dinas Sosial, dengan fokus pada kebijakan memenuhi standar perlindungan anak sesuai konvensi Hak Anak PBB. Para ahli seperti Parasuraman (2018) dan Berry (2016) menekankan bahwa dimensi-dimensi ini dapat diterapkan untuk menilai aspek fisik, konsistensi, responsivitas, kepercayaan, dan empati dalam program seperti rehabilitasi atau bantuan sosial, sehingga mengidentifikasi kualitas jika ada kesenjangan negatif.

Kualitas pelayanan ini juga dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, khususnya jumlah Pekerja Sosial Profesional (Peksos) yang tidak sebanding dengan luas wilayah Kabupaten Probolinggo. Kendala geografis dan minimnya fasilitas panti asuhan milik pemerintah daerah memaksa Dinas Sosial bergantung pada Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) swasta yang memiliki standar pelayanan berbeda-beda. Kondisi ini menunjukkan

bahwa proses transformasi *input* menjadi *output* kebijakan belum berjalan optimal, sehingga dampak (*outcome*) yang dirasakan oleh anak terlantar belum sepenuhnya menjamin kesejahteraan jangka panjang mereka.

METODE PENELITIAN

Menggunakan penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik perlindungan anak terlantar fokus studi pada Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo, mengeksplorasi, dan menginterpretasikan fenomena sosial berdasarkan realitas yang terjadi di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi bagaimana kebijakan perlindungan anak terlantar diimplementasikan, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya, hambatan yang dihadapi, serta dampak kebijakan tersebut terhadap kesejahteraan anak terlantar di Kabupaten Probolinggo. Lokasi dan waktu penelitian Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh data yang mendalam melalui wawancara dengan informan kunci, observasi langsung terhadap pelaksanaan program, dan analisis dokumen kebijakan untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif tentang kualitas pelayanan perlindungan anak terlantar yang dijalankan oleh Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo.

No	Dimensi Kualitas	Indikator penilaian	Skor (1-5)	Keterangan
1.	Tangible (Bukti Fisik)	Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan anak terlantar	3	Cukup tersedia namun belum sepenuhnya memadai
		Kondisi ruang pelayanan yang ramah anak	3	Ruang tersedia tetapi belum optimal dalam desain ramah anak
		Ketersediaan fasilitas pendukung (ruang konseling, ruang bermain)	2	Masih terbatas dan belum lengkap
		Penampilan dan kerapian petugas pelayanan	4	Petugas rapi dan berpenampilan baik
2.	Reliability (Keandalan)	Ketepatan prosedur pelayanan perlindungan anak terlantar	4	Prosedur berjalan sesuai aturan
		Kejelasan persyaratan administrasi pelayanan	3	Sudah jelas namun belum tersosialisasi maksimal
		Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan	4	Pelayanan relatif konsisten
		Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan	3	Kadang mengalami keterlambatan
3.	Responsiveness	Kecepatan petugas	3	Cukup cepat namun

	(Daya tanggap)	menangani laporan anak terlantar		tergantung kasus
		Kesigapan petugas menangani keluhan masyarakat	3	Respons cukup baik
		Kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat	4	Akses mudah dijangkau masyarakat
		Kejelasan informasi pelayanan	3	Informasi tersedia namun belum maksimal
4.	Assurance (Jaminan)	Kompetensi petugas dalam menangani anak terlantar	4	Petugas memiliki kemampuan yang memadai
		Sikap sopan dan ramah petugas	4	Pelayanan dilakukan dengan ramah
		Rasa aman dan nyaman selama proses pelayanan	4	Anak dan masyarakat merasa cukup aman
		Kepastian perlindungan hak anak	4	Hak anak dijamin sesuai prosedur
5.	Emphaty (Empati)	Perhatian tugas terhadap kebutuhan anak terlantar	4	Petugas menunjukkan perhatian
		Kepedulian terhadap kondisi psikologis anak	3	Sudah ada perhatian namun belum maksimal
		Kesediaan petugas memberikan pendampingan	4	Petugas bersedia mendampingi
		Perlakuan adil tanpa diskriminasi	4	Tidak ditemukan perlakuan diskriminatif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari observasi yang peneliti lakukan di lokasi penelitian bahwa anak terlantar seringkali juga diakibatkan oleh keluarga yang *broken home*. Hal seperti ini menjadi tugas dari Dinas Sosial untuk menjadi jalan keluar atas persoalan yang terjadi. Dalam proses pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo perlu dilakukan penilaian atas kualitas layanan yang diberikan, mengingat seringkali isu-isu persoalan pelayanan publik mengalami hambatan-hambatan dalam pemberian pelayanan, baik dari proses layanan pelaporan yang berbelit-belit atau prosedur yang terlalu banyak atau kompleks. Melihat banyaknya kasus penelantaran anak yang terjadi di Kabupaten Probolinggo yang terdeteksi menduduki peringkat ke 12, Maka hal ini perlu adanya suatu bentuk observasi yang dilakukan untuk melihat bagaimana proses pengimplementasian dari layanan sosial yang dilakukan khususnya terkait dengan pelayanan yang berkaitan dengan kasus penelantaran anak. Serta Dalam konteks

perlindungan anak terlantar di Kabupaten Probolinggo, kebijakan yang dibuat oleh Dinas Sosial harus diuji melalui indikator keberhasilan yang nyata di lapangan. Namun, berdasarkan observasi awal, masih terdapat kendala signifikan dalam implementasi kebijakan tersebut. Salah satu masalah utama adalah masih tingginya angka anak jalanan dan anak terlantar di titik-titik strategis kabupaten yang belum tersentuh program rehabilitasi secara permanen. Selain itu, terdapat indikasi kurangnya sinkronisasi data antara tingkat desa dengan Dinas Sosial, yang mengakibatkan intervensi kebijakan seringkali mengalami tumpang tindih atau bahkan tidak tepat sasaran (*error of exclusion*).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik dalam pengurusan perlindungan anak terlantar di Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo telah berjalan dengan pola yang relatif konsisten terhadap prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yaitu kepastian prosedur, responsivitas, efisiensi, kompetensi aparatur, serta akuntabilitas pelayanan. Narasi berikut menyusun temuan tersebut secara sistematis dengan mengaitkannya pada kerangka teoritik pelayanan publik dan regulasi nasional yang relevan.

Pertama, yang ada di Dinas Sosial itu rumah singgah, rumah singgah itu tempat penampungan sementara jadi itu untuk menangani semua Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) bukan hanya anak terlantar saja tetapi melainkan odg, lansia, anak terlantar, dan lain sebagainya yang terkait dengan Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS) yang khusus anak terlantar kita gak punya artinya bagaimana sarana prasarana itu bakal di UPT Provinsi yang ada sementara andai kata ada kita titipkan di LKSA, ada rujukan LKSA yang ada di Kabupaten Probolinggo disana kita numpang sementara sebelum dibawah ke Provinsi.

Kedua, Untuk anak terlantar biasanya bayi-bayi dibuang itu kita biasanya 1. harus mendatangi lokasi kita pastikan si bayi tersebut aman biasanya itu langsung ke puskesmas setempat jadi di puskesmas setempat dirawat sampai kondisi memungkinkan setelah kondisi memungkinkan baru kita laporan dari polisi siapa orang tuanya ini? barulah dilacak oleh polisi kalau memang tidak ditemukan orang tuanya kita ambil alih kita komunikasi dengan UPT yang ada di Sidoarjo istilahnya penanganan bayi disana anak terlantar si, anak inilah kalau kondisinya sudah sehat ful baru kita bawah ke UPT Sidoarjo untuk penanganan lebih lanjut dan mungkin ada yang mau adopsi dari warga Kabupaten Probolinggo dipersilakan dengan persyaratan-persyaratan tertentu.

Ketiga, Kalau ada laporan dari masyarakat baik langsung dan tidak langsung artinya per personif kita langsung mendatangi lokasi tidak sampai 24 jam kita laporan hari ini paling gak 12 jam kita sudah menangani artinya kita sudah dialokasi untuk memastikan itu jadi tenaga-tenaga disini sudah disiapkan begitu sarana akomodasi, mobilnya maupun tenaganya semuanya mendatangi lokasi.

Keempat, Yang jelas kita harus ramah komunikasi dengan baik memberi inovasi, motivasi kepada keluarganya, kepada bayinya juga, kepada anaknya dan juga memberi motivasi kalau memang perlu pendampingan kita dampingi yang terkait dengan hukum misalnya kita siapkan untuk pendampingannya juga pokoknya semuanya juga kita layani dengan gratis tidak ada biaya sama sekali untuk anak-anak terlantar untuk kebutuhan hukum misalnya kita layani sampai selesai kita dengan dampingi sampai istilahnya menjadi trauma misalnya ya kita dampingi sampai mereka terbebas dari traumanya.

Kelima, Kalau anak terlantar ini kebutuhannya gak begitu banyak paling ya cuman sandang, papan kita penuhi biasanya dari pihak luar kayak puskesmas, rumah sakit itu hanya juga merespon kalau memang butuh gizi dari Dinas Kesehatan juga ada, tapi dari Dinas Sosial itu istilahnya rehabilitasinya saja Dinas Sosial kalau kita itu butuh bantuan-bantuan biasanya itu melekat pada Dinas Kesehatan tapi tidak menuntut kemungkinan dari Dinas Sosial adalah bermacam biasanya dari keluarga itu ada sembako dan kalau memang pun membutuhkan yang lebih kita bisa mengajukan ke Kementerian dan Provinsi itu biasanya kalau sebetulnya Dinas

Sosial kebutuhan apa yang diperlukan kalau hanya kebutuhan dasar kita bisalah selain dari Dinas Kesehatan atau terkait.

Analisis Kualitas Pelayanan Publik

Analisis kualitas pelayanan publik adalah konsep fundamental dalam administrasi publik yang menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Secara umum, kualitas pelayanan publik berorientasi pada kemampuan organisasi sektor publik untuk menyediakan layanan yang cepat, akurat, adil, dan responsif terhadap kebutuhan publik sehingga berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Bahwa kualitas pelayanan publik yang tinggi ditandai dengan pelayanan yang efisien, mudah diakses, serta ramah dan responsif terhadap permintaan masyarakat, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan warga sebagai indikator utama keberhasilan pengelolaan layanan publik dalam birokrasi pemerintahan.

Beberapa kajian literatur menggunakan kerangka teori service quality dari pendekatan multidimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Model SERVQUAL yang pertama kali diperkenalkan dalam literatur layanan memberikan lima dimensi utama yakni *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) yang sering diadaptasi dalam konteks pelayanan publik untuk menilai persepsi dan harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Pengguna dimensi-dimensi tersebut memungkinkan evaluasi yang sistematis atas kualitas layanan, dimana perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna menjadi dasar untuk mengevaluasi apakah suatu layanan publik telah berkualitas atau masih perlu perbaikan. Bahwa aplikasi dimensi SERVQUAL dalam berbagai setting pemerintahan memberikan gambaran yang konsisten tentang aspek-aspek kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Selain dimensi pengukuran layanan, kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, seperti kompetensi pegawai, profesionalisme birokrasi, dan budaya pelayanan aparatur. Beberapa penelitian empiris di Indonesia menemukan bahwa kualitas pelayanan publik masih dipengaruhi oleh tingkat kompetensi sumber daya manusia, profesionalisme, dan motivasi aparat, yang kemudian berdampak pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya berfokus pada output pelayanan, tetapi juga pada proses internal birokrasi yang menentukan efektivitas pelayanan secara keseluruhan. Evaluasi kualitas pelayanan publik yang komprehensif mempertimbangkan baik pengukuran persepsi pengguna layanan maupun faktor-faktor organisasi penyelenggara layanan.

Pelayanan Perlindungan Anak Terlantar

Pelayanan perlindungan anak terlantar merupakan bagian dari sistem pelayanan sosial yang bertujuan menjamin hak anak untuk hidup, berkembang, dan mendapatkan perlindungan dari kekerasan, eksploitasi, diskriminasi, serta penelantaran. Perlindungan anak diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak yang menyatakan bahwa “perlindungan anak adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya sehingga mampu hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal” termasuk perlindungan dari penelantaran. Konsep ini menegaskan bahwa anak terlantar juga merupakan anak yang berhak atas perlindungan sosial dan layanan yang komprehensif.

Anak terlantar sendiri dapat diartikan sebagai anak yang karena alasan tertentu kebutuhan dasarnya tidak terpenuhi secara wajar baik fisik, mental, sosial maupun spiritual akibat kelalaian atau ketidakmampuan pihak yang bertanggung jawab memenuhi kewajibannya. Pelayanan sosial, anak terlantar memerlukan intervensi formal melalui lembaga

perlindungan dan pelayanan sosial guna memenuhi hak-hak dasar mereka seperti pemenuhan kebutuhan hidup, pendidikan, kesehatan, serta perlindungan dari kondisi yang dapat menyakiti atau mengancam perkembangan mereka secara optimal. Pelayanan perlindungan bagi anak terlantar tidak hanya mencakup pemberian kebutuhan dasar, tetapi juga serangkaian layanan sosial yang memadai, mulai dari penjangkauan, asesmen (pengkajian), perencanaan intervensi, pelaksanaan layanan, hingga evaluasi terhadap kondisi anak. Misalnya dalam manajemen pelayanan dan pendampingan rehabilitasi sosial anak terlantar, tahapan layanan dimulai dari pendekatan awal hingga evaluasi untuk memastikan anak mendapatkan perlindungan dan dukungan yang relevan dengan kebutuhan mereka.

Salah satu bentuk pelayanan perlindungan anak terlantar dilakukan melalui lembaga pengasuhan alternatif seperti Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) yang menyediakan lingkungan pengasuhan, pengasuhan sosial dan pengasuhan lingkungan yang aman bagi anak yang tidak lagi berada di lingkungan keluarga. Lembaga-lembaga ini memiliki peran penting untuk melindungi anak dari penelantaran, memberikan pengasuhan, pemenuhan kebutuhan fisik dan emosional, serta memfasilitasi reintegrasi sosial mereka ke keluarga atau masyarakat. Pelayanan perlindungan anak terlantar juga melibatkan koordinasi antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, lembaga sosial, pekerja sosial, psikolog, dan komunitas untuk memastikan bahwa pendekatan yang diberikan bersifat holistik. Tujuan akhirnya adalah memulihkan kondisi sosial anak, meningkatkan keterampilan hidup mereka, serta memberikan kesempatan untuk berinteraksi kembali ke lingkungan yang stabil dan mendukung pertumbuhan mereka di masa depan. Pendekatan ini tidak hanya bersifat reaktif terhadap kasus penelantaran, tetapi juga preventif melalui pemberdayaan keluarga dan masyarakat luas.

Indikator Kualitas Pelayanan dalam Konteks Anak Terlantar

Indikator kualitas pelayanan merupakan ukuran atau parameter yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu layanan memenuhi standar yang ditetapkan, baik dari segi proses maupun hasilnya. Dalam pelayanan publik dan kesejahteraan sosial, indikator ini mencakup dimensi-dimensi seperti keandalan, responsivitas, jaminan, serta kepuasan penerima layanan, mirip dengan pendekatan SERVQUAL yang umum digunakan dalam riset kualitas pelayanan kesehatan dan sosial. Konsep ini membantu lembaga atau penyedia layanan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga dapat melakukan perbaikan berkelanjutan. Meskipun tidak semua terhadap anak terlantar, kerangka kerja kualitas layanan tersebut tetap relevan sebagai landasan teoritis dalam pembangunan indikator yang objektif.

Dalam konteks anak terlantar yang dilayani oleh lembaga kesejahteraan sosial, indikator kualitas pelayanan biasanya dirumuskan sebagai standar yang harus dipenuhi lembaga tersebut untuk memastikan layanan yang diberikan mendukung kesejahteraan anak. Contohnya di Yayasan Al Jamiyatul Washliyah, sebanyak 14 indikator pelayanan ditetapkan, yang mencakup aspek pengasuhan, penghormatan martabat anak, partisipasi anak dalam kegiatan, sampai pemenuhan kebutuhan dasar seperti akses pendidikan dan kesehatan. Indikator-indikator tersebut mencerminkan unsur-unsur objektif yang dapat dipakai untuk menilai apakah layanan sudah memenuhi standar minimal atau belum. Indikator kualitas pelayanan dirancang untuk menjamin bahwa anak terlantar mendapatkan layanan yang tidak hanya bersifat administratif namun juga berdampak nyata terhadap tumbuh kembang mereka. Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA), indikator seperti privasi, aturan disiplin yang adil, serta pemenuhan hak anak merupakan bagian dari standar pelayanan yang diukur untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan.

Dengan mengukur indikator-indikator ini, lembaga dapat memastikan bahwa program yang mereka jalankan tidak saja memenuhi aspek formal, tetapi juga benar-benar mendukung ketercapaian hak dan kesejahteraan anak secara menyeluruh. Evaluasi terhadap indikator kualitas pelayanan menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri. Ketika

indikator-indikator tertentu belum terpenuhi secara optimal misalnya pemenuhan kebutuhan sosial anak lembaga dapat melakukan analisis lebih jauh untuk merumuskan strategi pembenahan. Evaluasi berkala membantu lembaga memahami gap pelayanan dan perencanaan intervensi yang lebih tepat, sekaligus sebagai dasar pertanggungjawaban kepada pemangku kepentingan dan masyarakat luas. Hal ini sejalan dengan layanan sosial pada anak terlantar yang tidak hanya mengevaluasi saat ini, tetapi juga merumuskan peningkatan kualitas. Indikator kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menjamin hak-hak anak terlantar sebagai warga negara yang berhak atas perlindungan, pengasuhan, pendidikan, kesehatan, dan perkembangan sosial yang layak. Layanan lembaga kesejahteraan sosial anak menunjukkan bahwa indikator yang baik harus mencakup aspek-aspek yang relevan dengan pemenuhan hak anak berdasarkan peraturan perlindungan anak yang berlaku. Indikator bukan sekadar angka atau parameter teknis, tetapi juga cerminan pemenuhan hak asasi anak dalam praktik pelayanan sosial yang diterimanya.

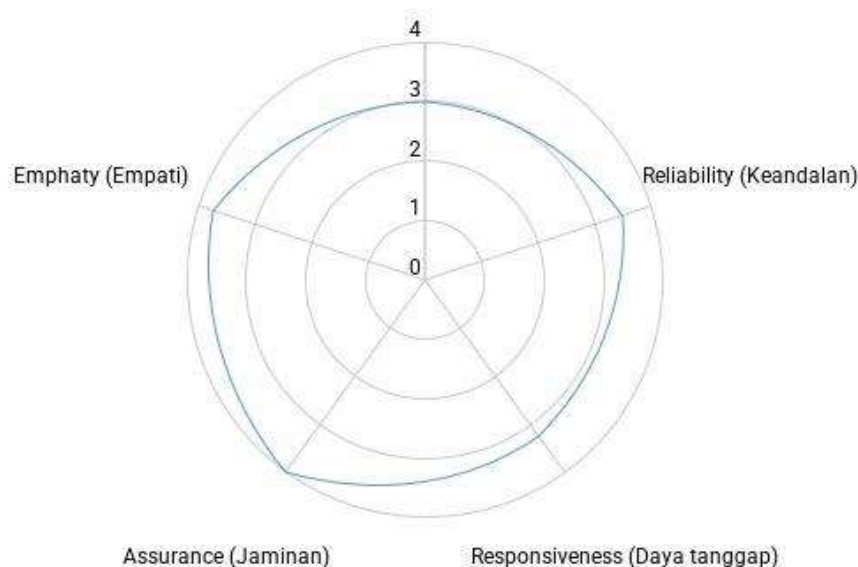
Faktor Penghambat Perlindungan Anak Terlantar

1. Keterbatasan Sumber Daya dan Fasilitas

Sumber daya yang terbatas termasuk dana, tenaga profesional, serta fasilitas penunjang seperti rumah singgah atau shelter, menjadi penghambat signifikan dalam memberikan perlindungan menyeluruh kepada anak terlantar

2. Kondisi Sosial-Ekonomi Keluarga

Faktor ekonomi keluarga yang rendah sering menjadi akar utama penelantaran anak dan sekaligus memperlemah upaya perlindungan. Anak menjadi terlantar karena orang tua tidak mampu memenuhi kebutuhan dasar, sehingga fokus perlindungan anak sering terhambat oleh masalah kemiskinan yang belum teratasi.



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2026

Grafik radar tersebut menggambarkan penilaian kualitas pelayanan publik di bidang perlindungan anak terlantar pada Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo berdasarkan lima dimensi utama, yaitu : *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hasil penilaian menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik hingga baik, dengan variasi nilai pada masing-masing dimensi.

Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) memperoleh nilai terendah, hal ini menunjukkan bahwa yang berarti fasilitas dasar belum tersedia tetapi belum sepenuhnya memadai dalam mendukung kebutuhan pelayanan secara maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan, baik dari segi jumlah maupun kualitas sarana yang ada.

Dimensi *Reliability* (keandalan) memperoleh nilai tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup konsisten dan dapat diandalkan, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Hal ini bisa berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian prosedur, atau kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan secara optimal.

Selanjutnya Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memperoleh nilai terendah, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam kecepatan dan ketanggapan petugas dalam merespon kebutuhan atau keluhan masyarakat. Aspek ini menjadi perhatian penting karena pelayanan kepada anak terlantar membutuhkan respons yang cepat dan tepat untuk mencegah dampak yang lebih serius.

Dimensi *Assurance* (jaminan) memperoleh nilai tertinggi hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kompetensi, sikap profesional, serta kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat, khususnya anak terlantar dan pihak terkait. Tingginya nilai pada aspek ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa yakin terhadap legalitas layanan, kejelasan prosedur, serta perlindungan yang diberikan oleh Dinas Sosial.

Dimensi *Empathy* (empati) memperoleh nilai tertinggi, hal ini menunjukkan bahwa ini berarti fasilitas pelayanan, seperti sarana dan prasarana, serta penampilan petugas dinilai baik. Pada aspek empati, petugas dinilai mampu memberikan perhatian, kepedulian dan pendekatan yang manusiawi kepada anak terlantar, yang merupakan kelompok rentan dan membutuhkan penanganan khusus.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas mengenai analisis kualitas pelayanan publik dalam perlindungan anak terlantar pada Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan perlindungan anak terlantar telah dilakukan melalui berbagai mekanisme yang mengacu pada regulasi perlindungan anak serta program kesejahteraan sosial. Dinas Sosial sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab dalam menangani permasalahan sosial telah menjalankan fungsi pelayanan melalui penjangkauan kasus, pendampingan sosial, koordinasi dengan instansi terkait, serta rujukan kepada lembaga kesejahteraan sosial atau unit Pelaksana Teknis (UPT) yang memiliki fasilitas lebih lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa secara kelembagaan, sistem pelayanan perlindungan anak terlantar telah tersedia dan dijalankan sebagai bentuk implementasi kebijakan perlindungan sosial di tingkat daerah.

Pelayanan perlindungan anak terlantar di Dinas Sosial Kabupaten Probolinggo menunjukkan beberapa aspek yang cukup baik. Pada dimensi *tangibles*, fasilitas pelayanan berupa tempat penampungan sementara bagi berbagai kelompok Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial (PPKS), meskipun belum tersedia fasilitas khusus anak terlantar. Pada dimensi *reliability* prosedur penanganan kasus telah dilakukan secara sistematis melalui tahapan penjangkauan, pemeriksaan kesehatan, koordinasi dengan kepolisian untuk penelusuran identitas keluarga, serta rujukan ke UPT Provinsi atau lembaga kesejahteraan sosial anak untuk penanganan lanjutan. Prosedur tersebut menunjukkan adanya upaya pelayanan yang terstruktur sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiani, N. W. (2007). *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT, 2(1), 49-57.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi Keempat). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djawas, M., & Fajrina, R. (2019). Efektifitas Lembaga Perlindungan Anak Terlantar: Studi pada Panti Asuhan Suci Hati di Meulaboh, Kabupaten Aceh Barat (Effectiveness of Abandoned Child Protection Institutions: Study at Suci Hati Orphanage in Meulaboh, West Aceh Regency). *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam*, 3(2), 295-321.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (Edisi Kedua). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*.
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach*. Routledge. (Sering dirujuk dalam penelitian kebijakan publik di Indonesia).
- Djawas, M., & Fajrina, R. (2019). Efektifitas Lembaga Perlindungan Anak Terlantar: Studi pada Panti Asuhan Suci Hati di Meulaboh, Kabupaten Aceh Barat. *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam*, 3(2), 295-321. <https://doi.org/10.22373/sjkh.v3i2.4938>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2000). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Boston: McGraw-Hill.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handyaningrat, S. (1996). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Hidayat, H. (1986). *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ikawati, I. & Gutomo, T. (2018). *Pemberdayaan keluarga miskin melalui model pelayanan dan perlindungan sosial anak balita terlantar*. Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial.
- Indah Amanah Poetri Soedarno, *Tanggung jawab dan Faktor penghambat Daerah Terhadap Perlindungan Pendidikan Bagi Anak Terlantar di Kota Gorontalo*. *Journal of Comprehensive Science* (2023)
- Susilowati, E. (2022). *Praktik perlindungan anak terlantar di lembaga kesejahteraan sosial anak*.
- Wahyuni, S. (2022). *Manajemen pelayanan dan pendampingan rehabilitasi sosial anak terlantar*. *Journal of Tax and Business*
- McGraw-Hill Education; Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2015). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40; Berry, L. L. (2016). *Service Quality: A Profit Strategy for Financial Institutions*. *Journal of Retail Banking*, 38(1), 5-12.
- Mia Aulina Lubis & Annisa Aulia (2025). *Standar Pelayanan Berbasis Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak di Yayasan Al Jam'iyatul Washliyah Kota Binjai*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*.
- BPS Jawa Timur dalam situs resminya tidak lagi merilis data statistik perlindungan sosial sehingga data terakhir adalah tahun 2019. BPS Jawa Timur. (2019). BPS Jawa Timur. *Data Statistik Perlindungan Sosial*; BPS Jawa Timur.