

**MANAJEMEN PELAYANAN PUSAT LAYANAN  
KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK INTEGRATIF (PLKSAI)  
DALAM KASUS KEKERASAN SEKSUAL TERHADAP ANAK  
DI KOTA SURAKARTA**



Oleh:  
**Yesica Septi Angelina**  
**D0115089**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2019**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUSAT LAYANAN  
KESEJAHTERAAN SOSIAL ANAK INTEGRATIF (PLKSAI)  
DALAM KASUS KEKERASAN SEKSUAL TERHADAP ANAK  
DI KOTA SURAKARTA**



Oleh:  
**Yesica Septi Angelina**  
**D0115089**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi**

**Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

**Universitas Sebelas Maret**

**Mengetahui,**

**Dosen Pembimbing**



**Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si**

**NIP. 196010091986011001**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh panitia penguji skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Pada hari : Senin  
Tanggal : 29 Juli 2019  
Panitia penguji  
1. Ketua : Dr. Kristina Setyowati, M.Si  
NIP. 196306131990032001  
2. Sekretaris : Drs. Ali, M.Si  
NIP. 195408301985031002  
3. Penguji : Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si  
NIP. 196010091986011001

()  
()  
()

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta,



**Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M. Si**  
NIP 196108251986012001

**PERNYATAAN  
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S. Sos.) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surakarta, Juli 2019

Mahasiswa,



Yesica Septi Angelina

D0115089

## MOTTO

Waktu aku takut, aku ini percaya kepada-Mu; kepada Allah, yang firman-Nya  
kupuji, kepada Allah aku percaya, aku tidak takut.

(Mazmur 56:4-5)

Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada  
Tuhan!

(Yeremia 17:7)

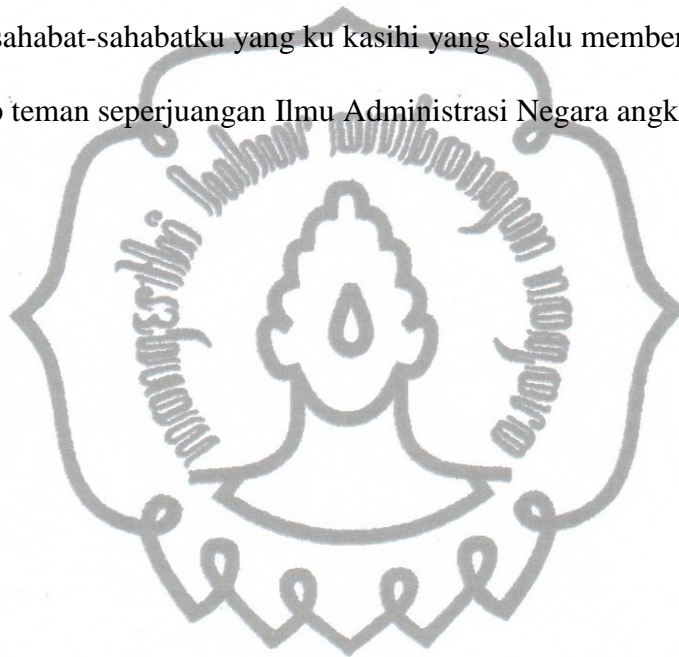
Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai  
kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan  
rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh  
harapan.

(Yeremia 29:11)

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, saya dedikasikan karya skripsi ini sebagai ucapan terima kasih untuk :

1. Orang Tua yang telah senantiasa mendoakan dan mendukung
2. Segenap keluarga yang telah mendoakan dan memberikan semangat
3. Semua sahabat-sahabatku yang ku kasihi yang selalu memberikan motivasi
4. Segenap teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015



## KATA PENGANTAR

Salam sejahtera,

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus yang telah melimpahkan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Manajemen Pelayanan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (PLKSAI) Dalam Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak di Kota Surakarta.**

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan penghargaan khusus kepada:

1. Bapak Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si. selaku pembimbing skripsi, yang senantiasa penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing akademik atas bimbingan selama perkuliahan.
3. Ibu Dr. Kristina Setyowati, M.Si selaku ketua panitia penguji.
4. Bapak Drs. Ali, M.Si selaku panitia penguji.
5. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret Surakarta atas bekal ilmu dan bimbingan kuliah.
6. Ibu Evi Mahanani Avianto, SE, MM selaku Kepala Bidang Rehabilitas dan Jaminan Sosial, Bapak Drs. Suryanto selaku Kepala Seksi Perlindungan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif, Ibu Wiwik Widiyati, S. Psi., M. Psi dan



Ibu Wulan Probowati, S.E. bagian sekretariat PLKSAI beserta seluruh staf PLKSAI Kota Surakarta yang telah menerima saya dengan baik.

7. Semua informan yang telah memberikan informasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu, yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih kurang dari kesempurnaan, meskipun penulis telah mengerahkan segala kemampuan dalam penyelesaiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. Sebagai kata penutup, penulis percaya skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan Prodi Ilmu Administrasi Negara serta bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Surakarta, Juli 2019

Yesica Septi Angelina

## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Penelitian Terdahulu .....	16

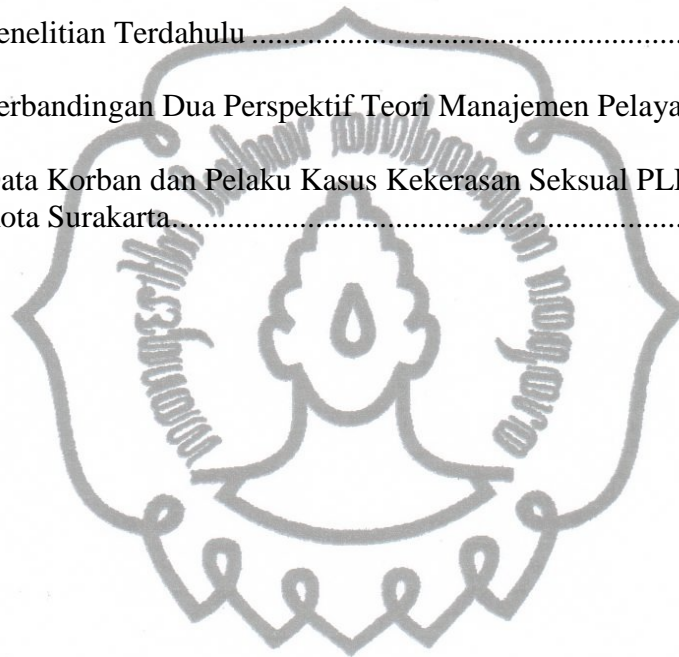
B. Kajian Pustaka.....	28
1. Manajemen .....	29
2. Pelayanan .....	29
3. Manajemen Pelayanan.....	31
4. Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (PLKSAI)..	47
5. Kekerasan Seksual Terhadap Anak.....	47
C. Kerangka Berpikir .....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
A. Jenis Penelitian.....	53
B. Lokasi Penelitian.....	53
C. Sumber Data.....	56
D. Teknik Penentuan Informan.....	57
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Validitas Data.....	60
G. Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	65
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	65
B. Deskripsi PLKSAI Kota Surakarta .....	65
C. Pembahasan .....	75
1. Strategi Pelayanan .....	75
2. Sistem Pelayanan.....	85
3. Sumber Daya Manusia .....	107

BAB V PENUTUP.....	119
A. Kesimpulan.....	119
B. Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA .....	127
LAMPIRAN.....	131



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Jumlah Kasus Kekerasan Terhadap Anak Tahun 2011-2018 di Indonesia .....	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Kasus PLKSAI Kota Surakarta Tahun 2017-2019 Per Maret .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 2.2 Perbandingan Dua Perspektif Teori Manajemen Pelayanan .....	33
Tabel 4.1 Data Korban dan Pelaku Kasus Kekerasan Seksual PLKSAI Kota Surakarta .....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Segitiga Pelayanan ( <i>Service Triangle</i> ) .....	37
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	52
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif .....	64
Gambar 4.1 Alur Layanan Pengaduan Kasus PLKSAI Kota Surakarta .....	95
Gambar 4.2 Alur Layanan Penjangkauan PLKSAI Kota Surakarta .....	96



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	131
Lampiran 2 Wawancara .....	134
Lampiran 3 Observasi .....	135
Lampiran 4 Dokumentasi .....	137



## ABSTRAK

**Yesica Septi Angelina, D0115089. “Manajemen Pelayanan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (PLKSAI) Dalam Kasus Kekerasan Seksual Terhadap Anak di Kota Surakarta”.** Skripsi: Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret, Surakarta. 2019. 137 halaman.

Kasus kekerasan seksual terhadap anak saat ini termasuk dalam kasus yang marak terjadi di Kota Surakarta. Selain itu, dampak fisik dan psikis kasus kekerasan seksual terhadap anak dapat berjangka panjang seperti korban mengalami banyak tekanan, mengalami perubahan hidup yang ekstrem, trauma berat, tidak ingin menikah, hingga berpotensi bunuh diri. Kasus kekerasan seksual terhadap anak menjadi sangat penting dan perlu adanya tindakan mulai dari pencegahan, pengurangan risiko hingga tindakan penanganan. Hal tersebut harus didukung dengan pelaksanaan pelayanan yang terkelola dengan baik. PLKSAI Kota Surakarta merupakan pelayanan yang ditunjuk sebagai proyek percontohan dari antara lima Kota/Kabupaten di Indonesia maka PLKSAI Kota Surakarta harus dapat memberikan percontohan pengelolaan pelayanan yang lebih baik pula bagi Kabupaten/Kota lain. Namun disamping itu, PLKSAI Kota Surakarta masih terdapat kekurangan dalam pelayanannya. Oleh karena itu, PLKSAI dituntut untuk memberikan manajemen pelayanan yang terkelola dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen pelayanan PLKSAI dalam kasus kekerasan seksual terhadap anak di Kota Surakarta. Dalam menilai manajemen pelayanan ini maka PLKSAI mengacu pada teori segitiga pelayanan (*service triangel*) bahwa dalam memberikan pelayanan, terdapat komponen yang sangat penting seperti: strategi pelayanan, sistem pelayanan, sumber daya manusia, serta pengguna layanan atau pelanggan sebagai titik fokusnya. PLKSAI Kota Surakarta mengupayakan manajemen pelayanan supaya pelayanan yang diberikan dapat terkelola dengan baik sehingga dapat menjaga konsistensi PLKSAI Kota Surakarta sebagai salah satu dari lima *pilot project* (proyek percontohan) di Indonesia. Dengan demikian, PLKSAI Kota Surakarta dapat mewujudkan manajemen pelayanan yang terkelola dengan baik.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Validitas data yang digunakan adalah triangulasi teknik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan model analisis interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (PLKSAI) di Kota Surakarta sudah terkelola dengan baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu peningkatan.

Kata kunci : Manajemen Pelayanan, Kekerasan Seksual, Anak



### **ABSTRACT**

**Yesica Septi Angelina, D0115089. “The Service Management of *Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (PLKSAI)* in The Cases of Sexual Violence Against Children in Surakarta”. Undergraduate Thesis: Department of State Administration Science. Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Sebelas Maret, Surakarta. 2019. 137 pages.**

Cases of sexual violence against children are currently rife in Surakarta. The sexual violence against children can bring a long term physical and psychological impacts on the victims, such as depression, experiencing extreme life changes, severe trauma, reluctant to get married, and potential of suicide. It is necessary to take actions such as prevention, risk reduction, and case handling to overcome sexual violence against children. Those actions need to be supported by the implementation of well-managed services. PLKSAI Surakarta is a service center appointed as a pilot project among five cities in Indonesia, so the institution should give example of good service management for other cities. However, PLKSAI Surakarta still has some aspects to be improved. Therefore, the institution is required to provide well-managed service management.

This research aims to find out and describe the service management of PLKSAI Surakarta in the cases of sexual violence against children in Surakarta. The service management of PLKSAI Surakarta is assessed by referring to the service triangle, that there are important components when giving service, such as: service strategy, service system, service people, and service users or customers as the focal point. PLKSAI Surakarta strives to manage the service properly in order to maintain the consistency of the institution as one of the five pilot projects in Indonesia. Therefore, PLKSAI Surakarta can realize the well-managed service management.

This research used descriptive qualitative method. The data of this research are collected by interviews, observation, and documentation. The informants are chosen using purposive sampling technique. The data validity used was technique triangulation. The data analysis technique used in this research was interactive analysis model.

The results of this research show that the service management of PLKSAI Surakarta has been managed well. However, there are some aspects that need to be improved.

**Keywords : Service Management, Sexual Violence, Children**