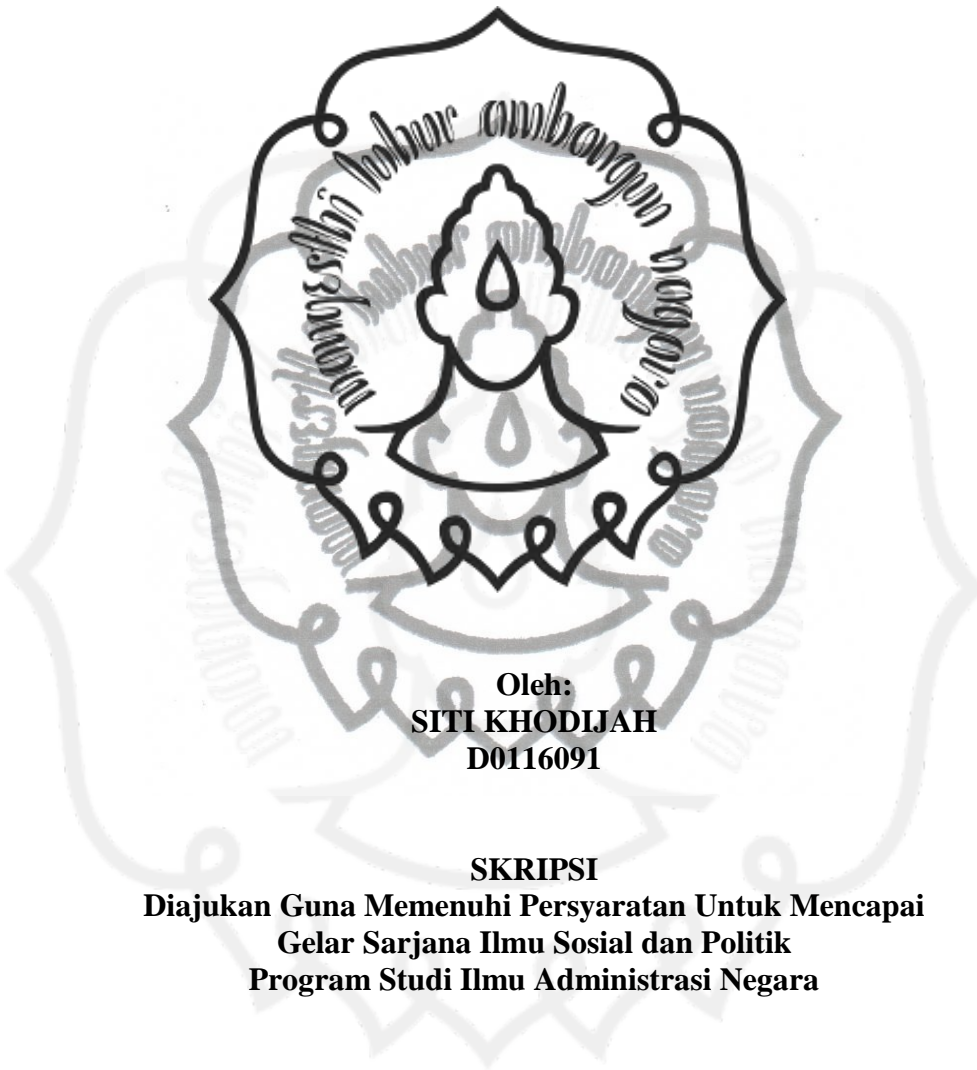


**Kualitas Pelayanan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif
(PLKSAI) dalam Mewujudkan Surakarta sebagai Kota Layak Anak**



Oleh:
SITI KHODIJAH
D0116091

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
2021**

commit to user

PERNYATAAN

NAMA : SITI KHODIJAH

NIM : D0116091

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **“Kualitas Pelayanan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (PLKSAI) dalam Mewujudkan Surakarta sebagai Kota Layak Anak“** adalah betul-betul karya penulis sendiri. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini diberikan tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surakarta, 22 Januari 2021

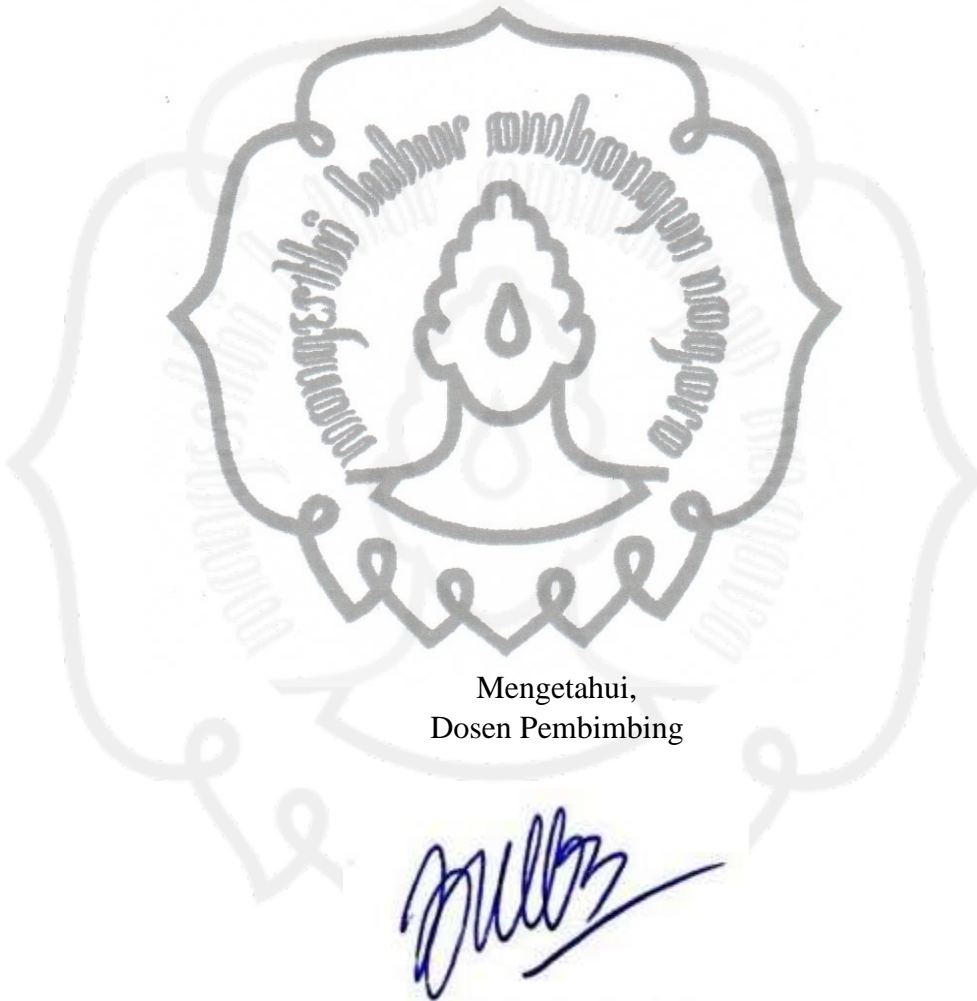
Yang Membuat Pernyataan,



Siti Khodijah

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta



Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Dra. Sri Yuliani, M.Si
NIP. 196307301990032002


commit to user


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 : Selasa
Tanggal : 15 Desember 2020
Panitia penguji :

1. Ketua : Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si.
NIP. 196010091986011001 ()

2. Sekretaris : Dr. Rina Herlina Haryanti, S.Sos, M.Si.
NIP. 197911202006042001 ()

3. Pembimbing : Dra. Sri Yuliani, M.Si.
NIP. 196307301990032002 ()

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



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP. 196108251986012001

commit to user

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain” (QS. Al Insyirah ayat 6-7)

“Tidak mudah bukan berarti tidak mungkin. Tidak ada hal yang tidak mungkin jika kita mau berusaha dan berdoa.”

(Anonim)

“Jadikanlah kegagalan sebagai motivasi untuk keberhasilan yang dinanti, tidak ada usaha yang sia-sia jika kita bersungguh-sungguh dalam melakukannya, tetap jadi dirimu sendiri dan jangan pernah menyerah”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh hormat, sekripsi ini saya persembahkan kepada :

- Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta karunia-Nya kepada saya, hamba-Nya
- Bapak, Ibu tercinta dan seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang terbaik kepada saya
- Almamater saya tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta
- PLKSAI Kota Surakarta yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian
- Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu saya ucapkan terimakasih karena telah membantu saya dalam melaksanakan penelitian

commit to user

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (PLKSAI) dalam Mewujudkan Surakarta sebagai Kota Layak Anak “** dengan baik yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Sosial di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan dari penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan, pelajaran, dan bantuan bimbingan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini, kepada:

1. Ibu Dra. Sri Yuliani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berguna dalam penulisan serta penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si dan Ibu Dr. Rina Herlina Haryanti, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan arahan ketika ujian skripsi ini.
3. Keluargaku yang tercinta, Ibu Riswanti, Bapak Dede Hidayat dan Adik saya. Hafid Hamdani yang selalu mendo'akan serta memberikan dukungan yang luar biasa baik moril maupun materil
4. Keluarga besar Marno Diharjo yang juga memberikan do'a dan semangat.
5. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu

Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

6. Bapak Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D. selaku Kepala Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sebelas Maret Surakarta serta selaku dosen pembimbing akademik saya di Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
7. Untuk seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan arahan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Untuk seluruh staff akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah banyak membantu di bidang akademik dan kemahasiswaan,
9. Untuk teman-temanku seangkatan dan seperjuangan, terutama kelas Ilmu Administrasi Negara A angkatan 2016 yang selalu mengisi hari-hari menjadi lebih menyenangkan.
10. Untuk teman-temanku Giwa, Vindi dan Elok yang merupakan sobat sambat dan haha hihi di FISIP Universitas Sebelas Maret Surakarta terima kasih telah memberikan semangat serta selalu menghiburku.
11. Untuk teman-teman KKA (Giwa, Kuncoro, Fikri dan Anam) di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Yogyakarta tahun 2019, terima kasih atas kerjasama tim yang baik
12. Untuk sahabat sambat dan ambyar dari jaman SMA Miwiti dan Havinda terima kasih untuk kalian yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk sahabatku Mardanti Khoirun Nisaaq yang telah memberikan dukungan serta telah menemaniku dalam melakukan penelitian.
14. Kepala Dinas Sosial, Kasbid, Kasi, Perwakilan Divisi Data, Psikolog Sakti Peksos dan seluruh pegawai PLKSAI yang telah memberikan izin dan bantuan dalam memberikan informasi kepada penulis dalam melakukan penelitian dengan waktu yang tidak terbatas.
15. Semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Pastinya tak henti-henti penulis sampaikan semoga amal baik semua pihak mendapat balasan

dari sang pencipta yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang Allah SWT.
Aamiin.

Surakarta, 29 November 2020

Penulis,



Siti Khodijah



commit to user

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| <i>ABSTRACT</i> | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| B. Kajian Pustaka..... | 18 |
| 1. Pelayanan Publik | 18 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 22 |
| 3. Upaya Peningkatan Pelayanan..... | 27 |
| 4. Keterkaitan PLKSAI dengan Kota Layak Anak (KLA) | 33 |
| 5. Kerangka Pemikiran..... | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 37 |
| A. Jenis Penelitian | 37 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 37 |

| | |
|---|-----------|
| C. Sumber Data | 38 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| E. Teknik Sampling | 40 |
| F. Teknik Validitas Data..... | 41 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 41 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... | 44 |
| A. Deskripsi Lokasi Penelitian | 44 |
| 1. Deskripsi PLKSAI..... | 44 |
| 2. Mekanisme Pelayanan | 48 |
| 3. Mitra Pendamping | 49 |
| 4. Struktur Organisasi..... | 50 |
| 5. Karakteristik Informan..... | 52 |
| B. Hasil Penelitian dan Pembahasan | 53 |
| 1. Kualitas Pelayanan..... | 54 |
| 1.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)..... | 54 |
| 1.2 <i>Empathy</i> (Empati) | 59 |
| 1.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) | 60 |
| 1.4 <i>Reliability</i> (Kehandalan) | 60 |
| 1.5 <i>Assurance</i> (Jaminan dan Kepastian) | 62 |
| 2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan | 64 |
| 2.1 Penyediaan Informasi dan Keterbukaan..... | 64 |
| 2.2 Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) | 68 |
| 2.3 Unit Pengaduan Efektif | 72 |
| 2.4 Preferensi dan Konseling | 74 |
| 2.5 Penentuan Standar Pelayanan..... | 76 |
| 2.6 Praktik Personalia Terkemuka | 77 |
| BAB V PENUTUP | 89 |
| A. Kesimpulan | 89 |
| B. Saran | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 94 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Surakarta Tahun 2018..... | 3 |
| Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu..... | 13 |
| Tabel 2.2 Matrik hubungan Prinsip-prinsip pelayananan dengan Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 26 |
| Tabel 2.3 Matrik kesesuaian dimensi Kualitas Pelayanan dengan Upaya Peningkatan Pelayanan..... | 32 |
| Tabel 2.4 Matriks Kerangka Berpikir..... | 36 |
| Tabel 4.1 Daftar Kasus yang Ditangani PLKSAI Kota Surakarta..... | 47 |
| Tabel 4.2 Struktur Organisasi PLKSAI Kota Surakarta..... | 50 |
| Tabel 4.3 Rincian Jumlah Pegawai Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif Kota Surakarta Periode Tahun 2017-2019..... | 52 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Informan..... | 53 |
| Tabel 4.5 Daftar Sarana Prasarana yang dimiliki PLKSAI Kota Surakarta..... | 57 |
| Tabel 4.6 Matriks Kualitas Pelayanan dan Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial (PLKSAI) Kota Surakarta..... | 79 |
| Tabel 4.7 Matriks Hubungan antara Upaya Peningkatan Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan..... | 85 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 Analisis Data Interaktif Miles & Huberman..... | 44 |
| Gambar 4.1 Alur Respon Kasus Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif Kota Surakarta..... | 49 |
| Gambar 4.2 Ruangan Konseling yang dimiliki PLKSAI Kota Surakarta..... | 58 |
| Gambar 4.3 Tempat bermain yang dimiliki PLKSAI Kota Surakarta..... | 59 |
| Gambar 4.4 Banner Ajakan Stop Kekerasan Terhadap Anak..... | 59 |
| Gambar 4.5 Sosialisasi dan Parenting Class di Kantor Kecamatan Laweyan..... | 67 |
| Gambar 4.6 Sosialisasi dan Parenting Class di Kantor Kecamatan Jebres..... | 67 |
| Gambar 4.7 Fitur-fitur Aplikasi ANAKAN MERI..... | 71 |
| Gambar 4.8 Form Pengaduan dan Form Pengecekan Aduan..... | 74 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara dan Transkrip Wawancara

Lampiran 2 : Pedoman Dokumentasi

Lampiran 3 : Foto dan Arsip

Lampiran 4 : Surat Keterangan Ijin Penelitian



commit to user

ABSTRAK

Siti Khodijah. D0116091. Kualitas Pelayanan Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (PLKSAI) dalam Mewujudkan Surakarta sebagai Kota Layak Anak. Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2020. 96 Halaman

Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak Integratif (PLKSAI) sebagai lembaga perlindungan anak untuk menangani kasus permasalahan kesejahteraan sosial anak yang berfokus pada pencegahan, pengurangan resiko dan penangan terhadap masalah anak guna mendukung terwujudnya Kota Layak Anak (KLA) di Kota Surakarta. Namun PLKSAI masih menghadapi beberapa tantangan sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Maka dari itu perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan guna terciptanya pelayanan terhadap kesejahteraan sosial anak yang lebih optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dari PLKSAI serta mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan PLKSAI dalam peningkatan kualitas pelayanan guna membantu mewujudkan Surakarta sebagai Kota Layak Anak (KLA).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data terdiri dari sumber data primer yaitu beberapa orang informan dan sumber data sekunder berupa dokumen terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara semistruktur, observasi serta dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif dan validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh PLKSAI Kota Surakarta sudah baik, hal tersebut dapat dilihat masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Dilihat dari dimensi *Tangible* sudah terdapat area pelayanan yang nyaman, kemudahan akses pelayanan serta sarana prasarana fisik yang sudah cukup memadai. Dilihat dari dimensi *Empathy* juga sudah bersikap dengan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan jika. Pada dimensi *Responsiveness* sudah cukup cepat, sigap dan tidak bertele-tele dalam merespon permohonan maupun memberikan pelayanan. Selain itu para pegawai PLKSAI pada dimensi *Reliability* juga sudah cukup baik dan mampu dalam memberikan pelayanan serta sudah bekerja sesuai dengan tugas masing-masing dan untuk dimensi *Assurance* PLKSAI Kota Surakarta tidak dapat memberikan jaminan ketepatan waktu dan kepastian jadwal dalam memberikan pelayanan. Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain dengan memanfaatkan sosial media sebagai sarana untuk memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat; membentuk aplikasi bernama ANAKAN MERI (Layanan Kesejahteraan Masyarakat Integratif) sebagai sarana untuk melakukan pengaduan kasus secara online agar lebih efektif dan cepat; melakukan survey mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan; memiliki *Standar Operational Procedure* (SOP) telah diatur dalam Perwali 1-I tahun 2017 tentang Pusat Layanan Kesejahteraan Sosial Anak (PLKSAI) serta melakukan pelatihan-pelatihan mulai dari manajemen kasus, pendataan, penjangkauan hingga penanganan kasus serta penggunaan aplikasi PRIMERO untuk meningkatkan kemampuan pegawainya. Sehingga dengan adanya pelayanan yang semakin optimal maka dapat digunakan untuk membantu mewujudkan Kota Layak Anak (KLA) di Kota Surakarta.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Upaya Peningkatan Pelayanan*

commit to user

ABSTRACT

Siti Khodijah. D0116091. Service Quality the Center for Integrative Child Social Welfare Services (PLKSAI) to make Surakarta as a Child Friendly City. Public Administration Program. Faculty of Social and Political Sciences. Universitas Sebelas Maret Surakarta 2020. 96 pages

The Integrative Child Social Welfare Service Center (PLKSAI) as a child protection institution to handle cases of child social welfare problems that focus on prevention, risk reduction and handling of child problems to support the realization of a Child Friendly City in Surakarta. However, PLKSAI still faces several challenges so that the services provided are not optimal. Therefore it is necessary to improve the quality of services in order to create more optimal services for children's social welfare. This study aims to determine how the service quality of PLKSAI is and to find out what efforts are made by PLKSAI in improving service quality in order to help realize Surakarta as a child-friendly city.

This research was conducted in qualitative descriptive research method. The data sources consist of primary data sources, that is several informants and secondary data sources in the form of documents related to research. The data collection techniques used were semistructured interviews, observation and documentation. The data analysis technique used was an interactive model and the validity of the data used source triangulation method and triangulation techniques.

The results showed that overall the service quality handled by PLKSAI Surakarta was good, it can be seen from each dimension of service quality. Judging from the Tangible dimension, there is already a comfortable service area, an easy access to services and adequate physical infrastructure. Judging from the Empathy dimension, it has also been friendly and polite in providing services. In the Responsiveness dimension, it is fast enough, spry and not wordy in responding requests and providing services. In addition, PLKSAI employees in the Reliability dimension are also good enough and able to provide services and have worked in accordance with their respective duties. Then the Assurance dimension of PLKSAI Surakarta cannot guarantee the timeliness and certainty of the schedule in providing services. The efforts made include utilizing social media in providing information openly to the public; forming an application called *ANAKAN MERI* (Integrative Community Welfare Service) as a means of making case complaints online to make it more effective and faster; conducting surveys on community satisfaction with the services provided; having a Standard Operational Procedure (SOP) has been regulated in *Perwali* 1-I of 2017 concerning the Child Social Welfare Service Center (PLKSAI) as well as conducting trainings ranging from case management, data collection, outreach to case handling and usage of PRIMERO application to improve the capabilities of its employees.

Key words: *Service Quality, Service Improvement Efforts*