

**ANALISIS HAMBATAN KOORDINASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN
PERLINDUNGAN ANAK DI JAKARTA TIMUR**

**Ananda Dewi¹, Dwi Desky Setiawan², Kayla Salsabilla Farroza³, Nayla Febrina Putri⁴, Rahma
Syakira Ayu⁵, Aqil Teguh Fathani⁶**

^{1,2,3,4,5,6}Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Email Korespondensi: 2310413006@mahasiswa.upnvj.ac.id

Email: 2310413009@mahasiswa.upnvj.ac.id; 2310413115@mahasiswa.upnvj.ac.id;

2310413001@mahasiswa.upnvj.ac.id; 2310413013@mahasiswa.upnvj.ac.id; affathani@upnvj.ac.id⁶

ABSTRACT

This research aims to analyze the obstacles to bureaucratic coordination in child protection services in East Jakarta. Child protection is an important issue in public policy because it is related to fulfilling children's basic rights as well as efforts to prevent violence and neglect. However, in practice, this service often faces coordination problems between agencies. This research uses a descriptive qualitative approach to understand the dynamics of bureaucratic coordination in handling child protection cases. Data was obtained through interviews with staff from the East Jakarta Empowerment, Child Protection and Population Control Sub-Department (PPAPP Sub-Department). The research results show that child protection services involve cross-sector coordination between various agencies, such as the Education Sub-Department, Health Sub-Department, Social Services Sub-department, the police through the Women and Child Protection Unit (PPA), and the UPT PPA. Even though a coordination mechanism has been established through cross-sector forums and the Child Friendly Cities task force, its implementation still faces a number of obstacles. The main obstacles found include institutional fragmentation, limited human resources, and the potential for gaps in responsibility in the coordination system. This condition causes ineffectiveness in handling cases and slows down the service process. The findings of this research confirm that the effectiveness of child protection services is not only determined by formal regulations, but also by organizational capacity, the quality of bureaucratic coordination, and public service innovation that is able to integrate various services comprehensively. Thus, strengthening cross-sector coordination and increasing resource capacity is the key to improving the quality of child protection services.

Keywords: Bureaucratic Coordination, Public Services, Child Protection.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan koordinasi birokrasi dalam pelayanan perlindungan anak di Jakarta Timur. Perlindungan anak merupakan isu penting dalam kebijakan publik karena berkaitan dengan pemenuhan hak dasar anak serta upaya pencegahan kekerasan dan penelantaran. Namun, dalam praktiknya, pelayanan ini sering menghadapi kendala koordinasi antar instansi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami dinamika koordinasi birokrasi dalam penanganan kasus perlindungan anak. Data diperoleh melalui wawancara dengan staff Suku Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk (Sudin PPAPP) Jakarta Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perlindungan anak melibatkan koordinasi lintas sektor antara berbagai instansi, seperti Suku Dinas Pendidikan, Suku Dinas Kesehatan, Suku Dinas Sosial, kepolisian melalui Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA), serta UPT PPA. Meskipun mekanisme koordinasi telah dibangun melalui forum lintas sektor dan gugus tugas Kota Layak Anak, implementasinya masih menghadapi sejumlah hambatan. Hambatan utama yang ditemukan meliputi fragmentasi kelembagaan, keterbatasan sumber daya manusia, serta adanya potensi lakuna atau celah tanggung jawab dalam sistem koordinasi. Kondisi ini menyebabkan ketidakefektifan dalam penanganan kasus dan memperlambat proses

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

276

Indexed



pelayanan. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan perlindungan anak tidak hanya ditentukan oleh regulasi formal, tetapi juga oleh kapasitas organisasi, kualitas koordinasi birokrasi, serta inovasi pelayanan publik yang mampu mengintegrasikan berbagai layanan secara menyeluruh. Dengan demikian, penguatan koordinasi lintas sektor dan peningkatan kapasitas sumber daya menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan anak.

Kata kunci Koordinasi Birokrasi, Pelayanan Publik, Perlindungan Anak.

PENDAHULUAN

Koordinasi merupakan konsep penting dalam studi administrasi publik karena berkaitan dengan upaya menyelaraskan berbagai aktivitas organisasi pemerintah yang memiliki fungsi dan kewenangan berbeda. Secara umum, koordinasi birokrasi dipahami sebagai proses penyaluran tindakan, informasi, serta sumber daya antar unit organisasi pemerintah guna mencapai tujuan kebijakan secara efektif dan efisien (Pollitt & Bouckaert, 2017a). Dalam sistem pemerintahan modern yang semakin kompleks, koordinasi menjadi tantangan utama karena organisasi pemerintah cenderung berkembang dalam bentuk struktur yang semakin terspesialisasi dan terdiferensiasi.

Menurut (Peters, 2014, 2015) dalam teori koordinasi birokrasi menegaskan koordinasi tidak hanya merupakan persoalan teknis administrasi, tetapi juga merupakan persoalan politik dan struktural yang melekat dalam desain birokrasi itu sendiri. Birokrasi modern ditandai oleh spesialisasi fungsi, diferensiasi kewenangan, serta pembagian tugas yang semakin kompleks. Kondisi tersebut pada satu sisi meningkatkan kapasitas teknis organisasi pemerintah, tetapi pada sisi lain dapat menimbulkan berbagai masalah koordinasi antar instansi yang memiliki kewenangan berbeda. Menurut Peters, terdapat tiga bentuk utama permasalahan koordinasi dalam birokrasi modern, yaitu redundansi, lakuna, dan fragmentasi. Ketiga konsep tersebut dapat digunakan sebagai kerangka analitis untuk memahami berbagai hambatan koordinasi birokrasi dalam implementasi kebijakan publik.

Dalam konteks pelayanan publik yang bersifat lintas sektor, seperti perlindungan anak, koordinasi birokrasi menjadi prasyarat penting bagi efektivitas kebijakan. Penanganan kasus perlindungan anak melibatkan berbagai lembaga dengan mandat dan prosedur kerja yang berbeda, seperti lembaga sosial, layanan kesehatan, aparat penegak hukum, serta lembaga pendidikan. Tanpa koordinasi yang terstruktur dan berkelanjutan, proses penanganan kasus berpotensi mengalami keterlambatan, inkonsistensi kebijakan, maupun kegagalan perlindungan terhadap anak yang membutuhkan intervensi segera.

Isu yang paling mendesak adalah tentang perlindungan anak merupakan isu penting dalam kebijakan publik karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak asasi serta kualitas generasi masa depan. Di Indonesia, komitmen negara terhadap perlindungan anak telah ditegaskan melalui berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak yang menekankan kewajiban pemerintah untuk menjamin perlindungan dari kekerasan, eksploitasi, dan penelantaran (Rozi, 2025). Namun, implementasi tidak hanya bergantung pada keberadaan regulasi, melainkan juga pada efektivitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi di tingkat daerah sebagai pelaksana program dan layanan.

Secara empiris, permasalahan kekerasan dan pelanggaran hak anak di Indonesia masih tinggi. Menurut CNN Indonesia, Jakarta Timur menjadi wilayah dengan laporan kekerasan terbanyak di DKI Jakarta. Pada tahun 2025, 552 kasus laporan kekerasan terhadap perempuan dan anak (CNN, 2025). Laporan kasus kekerasan terhadap anak terus meningkat dalam bentuk kekerasan fisik, psikis, seksual, maupun penelantaran. Kondisi ini mengindikasikan kebutuhan terhadap pelayanan perlindungan anak yang responsif dan terintegrasi semakin mendesak. Di sisi lain, kompleksitas perlindungan anak yang melibatkan aspek hukum, sosial, kesehatan, dan pendidikan menuntut adanya koordinasi birokrasi yang kuat agar penanganan dapat berjalan secara komprehensif (Riyanti, 2025).

Penanganan kasus perlindungan anak menjadi tanggung jawab instansi pemerintah daerah, salah

satunya Suku Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk Jakarta Timur yang berperan dalam pelayanan pengaduan, pendampingan korban dan koordinasi lintas sektor. Karakteristik pelayanan perlindungan anak yang bersifat multidimensional membuat keberhasilan penanganan kasus sangat bergantung pada efektivitas koordinasi antar unit birokrasi maupun dengan lembaga terkait lainnya, seperti aparat penegak hukum, layanan kesehatan, dan lembaga social (Susanti & Juanita, 2026).

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan koordinasi birokrasi menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hambatan koordinasi muncul dalam bentuk tumpang tindih kewenangan, perbedaan prosedur kerja, keterbatasan sumber daya, hingga komunikasi antar lembaga yang belum optimal. Dalam pelayanan perlindungan anak, hambatan berpotensi menyebabkan keterlambatan penanganan kasus, kurangnya integrasi layanan, serta ketidakefektifan proses pendampingan korban. Ini menunjukkan kesenjangan antara tuntutan pelayanan yang terintegrasi dengan praktik koordinasi birokrasi di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk melakukan kajian yang lebih mendalam mengenai hambatan koordinasi birokrasi dalam pelayanan perlindungan anak, khususnya pada tingkat implementasi di daerah. Pelayanan perlindungan anak memerlukan koordinasi lintas instansi agar penanganan kasus berjalan efektif. Penelitian ini bertujuan menelaah proses koordinasi birokrasi, termasuk pola kerja sama, komunikasi dan mekanisme penanganan kasus, serta mengidentifikasi hambatan seperti tumpang tindih kewenangan, perbedaan prosedur, keterbatasan informasi, dan sumber daya. Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan adalah bagaimana alur koordinasi birokrasi lintas instansi dalam pelayanan perlindungan anak di Sudin PPAPP Jakarta Timur, faktor yang menghambat efektivitasnya, bagaimana dampaknya terhadap kecepatan, ketepatan dan kualitas pelayanan dalam penanganan kasus kekerasan anak di Jakarta Timur. Dan Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami efektivitas koordinasi birokrasi dalam pelayanan perlindungan anak di tengah tingginya kasus kekerasan terhadap anak di Jakarta Timur, perlindungan anak merupakan isu multidimensional yang melibatkan berbagai instansi dengan kewenangan berbeda. Pertanyaan penelitian muncul dari gap penelitian dengan penelitian-penelitian terdahulu lainnya.

Penelitian terdahulu pertama, (Yusup et al., 2025) mengkaji pola kolaborasi pemerintah, masyarakat dan sektor swasta dalam upaya pemenuhan hak anak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk analisis bentuk kerja sama antar pemangku kepentingan dalam pelaksanaan kebijakan perlindungan anak. Hasil menunjukkan meskipun pemerintah telah menjalankan berbagai program perlindungan anak, implementasinya masih menghadapi kendala, terutama dalam hal koordinasi antar organisasi perangkat daerah (OPD) dan partisipasi masyarakat yang belum optimal. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini memfokuskan hambatan koordinasi birokrasi antarinstansi pemerintah dalam pelayanan perlindungan anak di wilayah Jakarta Timur, sehingga menyoroti secara khusus dinamika koordinasi dalam struktur birokrasi.

Kemudian, penelitian dari (Nurhuda et al., 2024) menunjukkan implementasi kebijakan belum berjalan secara optimal karena masih terdapat hambatan seperti kurangnya koordinasi antarinstansi, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam penanganan kasus kekerasan terhadap anak. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya pada implementasi kebijakan perlindungan anak secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji hambatan koordinasi birokrasi dalam pelayanan perlindungan anak di Jakarta Timur. Selanjutnya, penelitian dari (Srikanti et al., 2025) menemukan bahwa DP2KBP3A memiliki peran penting dalam perencanaan program, sosialisasi kebijakan, serta pemberian layanan pengaduan dan pendampingan bagi anak korban kekerasan. Namun demikian, pelaksanaan kebijakan tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan koordinasi lintas sektor yang belum optimal. Berbeda dengan penelitian tersebut yang berfokus pada peran satu lembaga pemerintah, penelitian ini lebih menekankan pada analisis hambatan koordinasi antar berbagai instansi birokrasi dalam pelayanan perlindungan anak di Jakarta Timur. Gap penelitian dalam penelitian ini terletak pada belum adanya kajian yang secara spesifik

menganalisis hambatan koordinasi birokrasi antarinstansi pemerintah dalam pelayanan perlindungan anak di tingkat daerah, khususnya di Jakarta Timur. Penelitian terdahulu umumnya lebih berfokus pada implementasi kebijakan perlindungan anak secara umum, pola kolaborasi antar pemangku kepentingan, maupun peran satu lembaga tertentu dalam pelayanan perlindungan anak. Sementara itu, penelitian ini menitikberatkan pada dinamika koordinasi birokrasi lintas instansi pemerintah dengan menggunakan perspektif teori koordinasi birokrasi Peters, khususnya terkait masalah redundansi, lakuna, dan fragmentasi dalam pelayanan perlindungan anak. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan kajian mengenai bagaimana hambatan struktural dan koordinatif dalam birokrasi mempengaruhi efektivitas pelayanan perlindungan anak di Jakarta Timur.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam dinamika koordinasi birokrasi dalam pelayanan perlindungan anak di tingkat daerah, khususnya di Suku Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk (Sudin PPAPP) Jakarta Timur. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali pengalaman, pandangan, serta praktik staff dalam menangani kasus perlindungan anak, sekaligus memahami proses interaksi, komunikasi, dan pengambilan keputusan antar lembaga yang terlibat. Lokasi penelitian dipilih karena Sudin PPAPP memiliki peran strategis dan wilayah Jakarta Timur memiliki tingkat kasus yang relatif tinggi, sehingga relevan untuk mengkaji kompleksitas koordinasi lintas sektor.

Teknik pengumpulan data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan staff terkait, serta data sekunder berupa literatur pendukung seperti buku, jurnal serta berita-berita internet. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berkelanjutan, sehingga dapat mengidentifikasi pola, hambatan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas koordinasi birokrasi dalam pelayanan perlindungan anak, termasuk aspek sumber daya, fragmentasi kelembagaan, perbedaan kewenangan, dan kendala komunikasi, serta bagaimana hal tersebut berdampak pada kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

PEMBAHASAN

Teori Koordinasi Birokrasi

Koordinasi merupakan salah satu konsep penting dalam studi administrasi publik karena berkaitan dengan upaya menyelaraskan berbagai aktivitas organisasi pemerintah yang memiliki fungsi dan kewenangan berbeda. Secara umum, koordinasi birokrasi dipahami sebagai proses penyelarasan tindakan, informasi, serta sumber daya antar unit organisasi pemerintah guna mencapai tujuan kebijakan secara efektif dan efisien, (Pollitt & Bouckaert, 2017b). Dalam sistem pemerintahan modern yang semakin kompleks, koordinasi menjadi tantangan utama karena organisasi pemerintah cenderung berkembang dalam bentuk struktur yang semakin terspesialisasi dan terdiferensiasi.

Menurut Peters dalam teori Koordinasi Birokrasi dalam *The Politics of Bureaucracy* menegaskan bahwa koordinasi tidak hanya merupakan persoalan teknis administrasi, tetapi juga merupakan persoalan politik dan struktural yang melekat dalam desain birokrasi itu sendiri, (Peters, 2018). Birokrasi modern ditandai oleh spesialisasi fungsi, diferensiasi kewenangan, serta pembagian tugas yang semakin kompleks. Kondisi tersebut pada satu sisi meningkatkan kapasitas teknis organisasi pemerintah, tetapi pada sisi lain dapat menimbulkan berbagai masalah koordinasi antar instansi yang memiliki kewenangan berbeda. Menurut Peters, terdapat tiga bentuk utama permasalahan koordinasi dalam birokrasi modern, yaitu redundansi, lakuna, dan fragmentasi. Ketiga konsep tersebut dapat digunakan sebagai kerangka analitis untuk memahami berbagai hambatan koordinasi birokrasi dalam implementasi kebijakan publik, (Peters, 2018).

Dalam konteks pelayanan publik yang bersifat lintas sektor, seperti perlindungan anak, koordinasi birokrasi menjadi prasyarat penting bagi efektivitas kebijakan. Penanganan kasus perlindungan anak

melibatkan berbagai lembaga dengan mandat dan prosedur kerja yang berbeda, seperti lembaga sosial, layanan kesehatan, aparat penegak hukum, serta lembaga pendidikan. Tanpa koordinasi yang terstruktur dan berkelanjutan, proses penanganan kasus berpotensi mengalami keterlambatan, inkonsistensi kebijakan, maupun kegagalan perlindungan terhadap anak yang membutuhkan intervensi segera.

Konsep Redundansi (Redundancy)

Redundansi merujuk pada kondisi ketika terdapat tumpang tindih kewenangan atau duplikasi fungsi antar instansi yang memiliki mandat serupa. Dalam struktur birokrasi yang kompleks, lebih dari satu lembaga seringkali diberikan kewenangan pada bidang kebijakan yang sama sebagai bentuk kontrol dan akuntabilitas. Namun demikian, kondisi tersebut dapat memunculkan kebingungan prosedural serta memperpanjang rantai birokrasi, (Peters, 2018).

Dalam konteks pelayanan perlindungan anak, redundansi dapat terlihat dari pengulangan proses asesmen kasus, pelaporan berlapis kepada berbagai instansi, serta kebutuhan persetujuan dari beberapa unit organisasi sebelum tindakan dapat dilakukan. Situasi tersebut dapat memperlambat respons terhadap kasus yang membutuhkan penanganan cepat, terutama dalam kasus kekerasan terhadap anak yang membutuhkan intervensi segera.

Konsep Lakuna (Lacunae)

Lakuna dalam sistem birokrasi merujuk pada adanya celah atau kekosongan tanggung jawab dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik. Konsep ini menggambarkan situasi ketika tidak ada lembaga atau instansi yang secara jelas ditetapkan sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap suatu fungsi atau tahapan tertentu dalam proses implementasi kebijakan. Menurut Peters, lakuna merupakan salah satu masalah yang dapat muncul dalam sistem administrasi publik yang melibatkan banyak aktor dan lembaga, terutama ketika pembagian tugas dan kewenangan tidak dirumuskan secara tegas dalam kebijakan, (Peters, 2018). Berbeda dengan redundansi yang menunjukkan adanya kelebihan aktor dalam satu fungsi sehingga menimbulkan tumpang tindih, lakuna justru menunjukkan kondisi sebaliknya, yaitu ketika suatu fungsi penting tidak memiliki penanggung jawab yang jelas dalam struktur birokrasi.

Dalam pelayanan perlindungan anak, lakuna dapat muncul pada tahapan lanjutan setelah penanganan awal kasus, seperti pada proses rehabilitasi jangka panjang, pemulihan psikologis, atau pemantauan kondisi korban setelah kasus selesai ditangani secara administratif. Pada tahap awal biasanya sudah terdapat lembaga yang memiliki kewenangan jelas, seperti aparat penegak hukum atau lembaga pelayanan sosial, namun pada tahap lanjutan sering kali tidak ada instansi yang secara eksplisit bertanggung jawab untuk memastikan keberlanjutan layanan tersebut. Akibatnya, korban berpotensi kehilangan akses terhadap dukungan yang dibutuhkan untuk proses pemulihan psikologis dan sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa kekosongan tanggung jawab dalam sistem birokrasi dapat berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam upaya pemenuhan dan perlindungan hak anak.

Konsep Fragmentasi (Fragmentation)

Fragmentasi dalam birokrasi merupakan kondisi terpecahnya fungsi dan kewenangan organisasi ke dalam berbagai unit atau instansi yang bekerja secara terpisah. Fenomena ini muncul sebagai konsekuensi dari diferensiasi struktural dalam birokrasi modern, di mana organisasi pemerintah dibagi menjadi berbagai lembaga dengan tugas dan spesialisasi tertentu. Menurut Peters, unit-unit organisasi dalam pemerintahan cenderung mengembangkan identitas kelembagaan, prosedur kerja, serta budaya organisasi yang berbeda satu sama lain, (Peters, 2018). Perbedaan tersebut pada awalnya dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan profesionalitas dalam menjalankan fungsi tertentu, namun dalam praktiknya sering kali menimbulkan ego sektoral yang kuat. Akibatnya, setiap instansi lebih fokus pada kepentingan dan target organisasinya sendiri daripada pada tujuan kebijakan yang lebih luas, sehingga koordinasi dan kerja sama antarinstitusi menjadi lebih sulit dilakukan.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Fragmentasi birokrasi dapat berdampak pada terbatasnya pertukaran informasi, lambatnya proses pengambilan keputusan, serta munculnya resistensi terhadap kolaborasi lintas sektor. Dalam konteks pelayanan perlindungan anak di Jakarta Timur, kondisi ini dapat terlihat dari adanya perbedaan standar operasional prosedur (SOP) antar instansi, sistem informasi yang belum terintegrasi, serta perbedaan interpretasi terhadap regulasi perlindungan anak oleh lembaga-lembaga yang terlibat dalam penanganan kasus. Situasi tersebut dapat menghambat koordinasi dalam penanganan kasus anak, karena setiap instansi bekerja dengan mekanisme dan aturan internal masing-masing. Akibatnya, proses pelayanan menjadi kurang efektif dan berpotensi memperlambat penanganan serta pemulihan korban, padahal perlindungan anak memerlukan respons yang cepat, terpadu, dan berkelanjutan dari berbagai pihak yang terlibat.

Teori Street-Level Bureaucracy

Selain persoalan struktural dalam koordinasi birokrasi, implementasi kebijakan publik juga dipengaruhi oleh praktik aparatur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Untuk memahami dinamika tersebut, penelitian ini menggunakan teori *street-level bureaucracy* yang dikembangkan oleh Michael Lipsky, dalam bukunya *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, 30th Anniversary Edition, Russell Sage Foundation. Dalam perspektif ini, birokrat tingkat bawah yaitu aparatur yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dipandang sebagai aktor penting dalam proses implementasi kebijakan publik. Lipsky berargumen bahwa birokrat tingkat bawah tidak hanya menjalankan aturan secara mekanis, tetapi juga menafsirkan dan menyesuaikan kebijakan berdasarkan kondisi lapangan yang kompleks, (Lipsky, 2010). Dalam praktiknya, aparatur pelayanan publik sering menghadapi keterbatasan sumber daya, beban kerja yang tinggi, serta situasi kasus yang tidak sepenuhnya dapat diantisipasi oleh regulasi formal.

Dalam konteks pelayanan perlindungan anak, aparatur seperti pekerja sosial, pendamping kasus, serta petugas layanan pengaduan dapat dikategorikan sebagai *street-level bureaucrats*. Mereka berinteraksi langsung dengan korban dan keluarga sehingga memiliki peran strategis dalam menentukan bagaimana kebijakan perlindungan anak diterapkan di lapangan. Dalam pandangan Lipsky, terdapat dua elemen utama yang mempengaruhi perilaku birokrat lini bawah, yaitu diskresi dan keterbatasan sumber daya (Rini, 2019).

Konsep Diskresi (Discretion)

Menurut Michael Lipsky, diskresi merupakan ruang kebebasan yang dimiliki oleh birokrat tingkat bawah (*street-level bureaucrats*) untuk membuat keputusan dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Birokrat tingkat bawah adalah aparat yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, seperti pekerja sosial, polisi, guru, atau petugas pelayanan publik lainnya. Dalam menjalankan tugasnya, mereka sering menghadapi situasi yang kompleks dan tidak sepenuhnya dapat diatur secara rinci oleh peraturan formal, (Lipsky, 2010). Oleh karena itu, mereka menggunakan diskresi untuk menafsirkan aturan, menentukan prioritas pelayanan, serta mengambil keputusan yang dianggap paling sesuai dengan kondisi di lapangan.

Lipsky menjelaskan bahwa penggunaan diskresi oleh birokrat tingkat bawah tidak dapat dihindari karena keterbatasan sumber daya, banyaknya tuntutan pelayanan, serta beragamnya kebutuhan masyarakat yang harus ditangani, (Badarudin, 2025; Siwi, 2025). Dalam situasi tersebut, birokrat sering harus menyesuaikan penerapan kebijakan dengan kondisi nyata yang dihadapi. Dengan demikian, keputusan yang diambil oleh birokrat di tingkat lapangan pada akhirnya sangat mempengaruhi bagaimana suatu kebijakan benar-benar dilaksanakan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh perumusan kebijakan di tingkat pusat, tetapi juga oleh bagaimana birokrat tingkat bawah menggunakan diskresinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelayanan perlindungan anak, diskresi dapat muncul ketika aparatur mempercepat proses rujukan layanan melalui komunikasi informal antar instansi, atau ketika petugas memprioritaskan kasus tertentu berdasarkan tingkat urgensinya. Di satu sisi, diskresi memungkinkan fleksibilitas dan

responsivitas dalam pelayanan publik. Namun di sisi lain, penggunaan diskresi yang tidak terstandarisasi berpotensi menimbulkan variasi kualitas pelayanan antar kasus.

Konsep Keterbatasan Sumber Daya

Menurut penelitian Siwi, pandangan Lipsky juga menekankan bahwa birokrat tingkat bawah sering kali menjalankan tugas pelayanan publik dalam kondisi keterbatasan sumber daya, (Siwi, 2025). Keterbatasan tersebut dapat berupa jumlah personel yang tidak sebanding dengan banyaknya kasus yang harus ditangani, waktu kerja yang terbatas, serta dukungan anggaran dan fasilitas yang tidak selalu memadai. Kondisi ini membuat birokrat yang berada di garis depan pelayanan publik harus menghadapi tekanan kerja yang tinggi, karena mereka tetap dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun sumber daya yang tersedia tidak sepenuhnya mencukupi.

Akibat dari keterbatasan tersebut, birokrat tingkat bawah sering mengembangkan berbagai strategi adaptif agar pekerjaan tetap dapat dijalankan. Misalnya dengan menentukan prioritas kasus, menyederhanakan prosedur tertentu, atau memanfaatkan jaringan kerja sama dengan pihak lain untuk membantu penyelesaian masalah. Strategi-strategi tersebut pada dasarnya merupakan upaya untuk menyesuaikan tuntutan kebijakan dengan kapasitas organisasi yang terbatas. Namun demikian, kondisi keterbatasan sumber daya juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, karena tidak semua kebutuhan masyarakat dapat ditangani secara optimal. Oleh karena itu, Lipsky menekankan bahwa pemahaman terhadap kondisi kerja birokrat tingkat bawah menjadi penting dalam menganalisis bagaimana kebijakan publik benar-benar diimplementasikan di lapangan, (Sari Arsyad, 2024).

Dalam konteks perlindungan anak, keterbatasan jumlah pekerja sosial, psikolog, maupun tenaga pendamping dapat memperlambat proses asesmen dan rehabilitasi korban. Selain itu, beban kerja yang tinggi juga dapat mengurangi intensitas koordinasi antar instansi sehingga memperburuk fragmentasi birokrasi yang telah ada.

Alur Koordinasi Birokrasi Lintas Instansi dalam Pelayanan Perlindungan Anak di Suku Dinas PPAPP Jakarta Timur

Pelayanan perlindungan anak dilaksanakan oleh Suku Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk (Sudin PPAPP) yang berada di bawah koordinasi Dinas PPAPP Provinsi DKI Jakarta. Pada tingkat suku dinas, struktur organisasi terdiri dari beberapa seksi yang memiliki fungsi spesifik, yaitu Seksi Perlindungan Anak, Seksi Pemberdayaan Perempuan, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Keluarga, Seksi Pelayanan Keluarga Berencana, serta Seksi Umum dan Tata Usaha. Di antara struktur tersebut, Seksi Perlindungan Anak memiliki mandat utama dalam menangani pemenuhan hak anak serta penanganan kasus yang berkaitan dengan perlindungan anak di wilayah Jakarta Timur.

Dalam Sudin PPAPP sendiri alur pelayanan perlindungan anak biasanya dimulai dari laporan masyarakat, temuan kasus di lapangan, maupun rujukan dari instansi lain. Setelah laporan diterima, Sudin PPAPP melakukan penjangkauan dan identifikasi awal terhadap kondisi anak yang bersangkutan. Tahap selanjutnya adalah koordinasi dengan instansi lain yang memiliki kewenangan sesuai dengan jenis permasalahan yang dihadapi. Sebagai contoh, dari wawancara dengan Bapak R selaku staff Sudin PPAPP, menyatakan bahwa:

“Ada anak yang putus sekolah dapat laporan dan menindaklanjuti dengan melakukan penjangkauan ke anak tersebut, kita datangkan psikolog koordinasi dengan perangkat daerah juga kelurahan”, (Wawancara dengan Bapak R selaku staff Sudin PPAPP Jakarta Timur, 2026).

Dari wawancara tersebut sudin PPAPP dalam menangani kasus anak yang putus sekolah akibat tekanan sosial atau kondisi ekonomi keluarga, akan berkoordinasi dengan Suku Dinas Pendidikan untuk memastikan anak tersebut tetap dapat mengakses pendidikan. Hal tersebut sejalan dengan prinsip bahwa

setiap anak berhak memperoleh pendidikan dan kewajiban negara dan masyarakat sebagaimana tercantum dalam program wajib belajar (Inkiriwang et al., 2020). Oleh karena itu, anak yang mengalami putus sekolah akibat tekanan sosial, kondisi ekonomi keluarga, maupun permasalahan lainnya tetap memiliki hak untuk melanjutkan pendidikannya. Melalui koordinasi dengan Suku Dinas Pendidikan, Sudin PPAPP berupaya memastikan bahwa anak-anak tersebut dapat kembali mengakses layanan pendidikan, baik melalui fasilitasi kembali ke sekolah maupun melalui dukungan lain yang memungkinkan mereka melanjutkan proses belajar.

Selain itu, dalam kasus yang berkaitan dengan kekerasan terhadap anak atau pelanggaran hukum yang melibatkan anak sebagai korban maupun pelaku, koordinasi dilakukan dengan kepolisian, khususnya melalui Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA). Sudin PPAPP juga bekerja sama dengan Unit Pelaksana Teknis Pusat Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) yang memiliki tenaga profesional seperti psikolog dan konselor untuk memberikan pendampingan psikologis kepada korban. Menurut (Eva et al., 2021; Nurhikman et al., 2025) kehadiran tenaga profesional seperti psikolog dan konselor sendiri menjadi penting untuk memberikan pendampingan, asesmen kondisi mental, serta membantu proses pemulihan trauma yang dialami anak. Dengan mekanisme koordinasi tersebut PPAPP berperan penghubung antar instansi untuk memastikan bahwa setiap anak korban kekerasan memperoleh layanan yang komprehensif. Dengan demikian, sistem perlindungan anak di Jakarta Timur tidak berjalan secara sektoral, melainkan melalui kerja sama lintas lembaga yang saling melengkapi dalam memenuhi kebutuhan perlindungan, pemulihan, dan kesejahteraan anak.

Lebih jauh lagi, koordinasi lintas instansi juga dilakukan dalam pemenuhan hak dasar anak, seperti kesehatan dan kesejahteraan sosial. Sudin PPAPP bekerja sama dengan Suku Dinas Kesehatan melalui puskesmas dalam penanganan kesehatan anak, serta dengan Suku Dinas Sosial dalam penyediaan bantuan sosial bagi anak dari keluarga rentan atau anak dengan kebutuhan khusus. Dengan demikian, pelayanan perlindungan anak tidak hanya berfokus pada penanganan kasus kekerasan, tetapi juga mencakup pemenuhan hak anak secara lebih luas.

Sejalan dengan pemikiran tersebut, praktik pelayanan perlindungan tidak dilaksanakan oleh satu instansi secara mandiri karena permasalahan anak bersifat multidimensional yang saling berkaitan dan membutuhkan kerjasama antar berbagai pihak (Namy et al., 2017). Hal ini meliputi sektor kebijakan pendidikan, kesehatan, sosial, serta penegakan hukum (Guedes et al., 2016). Oleh karena itu, pelayanan perlindungan anak di Jakarta Timur dijalankan melalui mekanisme koordinasi lintas instansi yang melibatkan berbagai unit kerja perangkat daerah (UKPD) serta lembaga penegak hukum. Sebagaimana hasil wawancara dengan narasumber Bapak R sebagai salah satu staff Sudin PPAPP Jakarta Timur menyatakan:

“Untuk penanganan pengaduan, kami bekerjasama dengan UPT PPA (Pusat Perlindungan Perempuan dan Anak) yang ada di Pulogadung, jadi kasus seperti anak korban penelantaran, korban KDRT, atau korban salah asuh dirujuk ke sana karena mereka memiliki konselor dan psikolog khusus. Selain itu kami juga berkoordinasi dengan Sudin Pendidikan untuk memastikan anak-anak yang mengalami masalah tetap bisa melanjutkan sekolah. Jika anak terlibat masalah hukum, kami berkoordinasi dengan Polres Jakarta Timur unit perlindungan anak untuk memastikan penanganan yang sesuai. Untuk anak dengan kebutuhan khusus kami bekerjasama dengan Sudin Sosial, sementara dalam hal kesehatan kami berkolaborasi dengan Sudin Kesehatan dan puskesmas di Jakarta Timur. Selain itu, berbagai UKPD juga dilibatkan untuk mewujudkan kota ramah anak, misalnya dinas perhubungan dalam program zona aman selamat sekolah dan sudin pertamanan dalam penyediaan ruang bermain anak. Kami juga berkoordinasi dengan perangkat daerah dan kelurahan dalam penjangkauan anak-anak yang membutuhkan bantuan”, (Wawancara dengan Bapak R selaku staff Sudin PPAPP Jakarta Timur, 2026).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui pelaksanaan perlindungan anak oleh Suku Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak, dan Pengendalian Penduduk (PPAPP) Jakarta Timur sendiri tidak dilakukan secara mandiri, tetapi dengan koordinasi lintas sektor dengan berbagai instansi terkait yang berada di Jakarta Timur. Hal ini menunjukkan perlindungan anak membutuhkan pendekatan yang komprehensif melalui kolaborasi antar instansi pemerintah daerah, lembaga pelayanan, serta masyarakat sendiri. Maka dari itu temuan menunjukkan pelayanan perlindungan anak merupakan kebijakan publik yang bersifat lintas sektor dan membutuhkan integrasi antar organisasi dalam struktur birokrasi pemerintah.

Kondisi tersebut sejalan dengan argumentasi Peters yang menyatakan bahwa birokrasi modern ditandai oleh meningkatnya spesialisasi fungsi dan diferensiasi kewenangan antar unit organisasi. Spesialisasi tersebut memang meningkatkan kapasitas teknis birokrasi, namun pada saat yang sama juga menciptakan tantangan koordinasi karena kewenangan dan tanggung jawab tersebar di berbagai lembaga yang berbeda. Dengan demikian, koordinasi menjadi mekanisme penting untuk menyatukan berbagai fungsi tersebut agar kebijakan publik dapat berjalan secara efektif.

Mekanisme koordinasi tersebut umumnya dilakukan melalui berbagai forum kelembagaan, seperti rapat koordinasi lintas sektor dan forum gugus tugas Kota Layak Anak. Seperti hasil wawancara oleh Bapak R yang merupakan staff Sudin PPAPP Jakarta Timur, menyatakan:

“Koordinasi dengan instansi lain biasanya dilakukan melalui rapat koordinasi atau forum lintas sektor. Kami sering mengadakan rapat koordinasi dengan berbagai UKPD untuk memberikan pemahaman mengenai perlindungan anak dan memastikan semua pihak memiliki persepsi yang sama. Dalam forum tersebut dibahas program-program yang mendukung pemenuhan hak anak, seperti gugus tugas Kota Layak Anak, zona aman selamat sekolah bersama Dinas Perhubungan, penyediaan ruang bermain dengan Sudin Pertamanan, serta berbagai kebijakan lain agar setiap instansi dapat menjalankan tugasnya dengan memperhatikan prinsip ramah anak”, (Wawancara dengan Bapak R selaku staff Sudin PPAPP Jakarta Timur, 2026).

Dari hasil wawancara tersebut, dengan adanya forum ini berfungsi sebagai ruang koordinasi antarinstansi untuk menyatukan persepsi mengenai implementasi kebijakan perlindungan anak. Meskipun mekanisme koordinasi lintas instansi telah dibangun, efektivitas koordinasi dalam pelayanan perlindungan anak di Jakarta Timur masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek prosedural, tetapi juga banyak menyangkut hal lainnya seperti fragmentasi kelembagaan, keterbatasan sumber daya manusia, sistem koordinasi.

Fragmentasi Kelembagaan dan Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Salah satu hambatan utama dalam koordinasi adalah fragmentasi kelembagaan. Fragmentasi muncul karena pelayanan perlindungan anak melibatkan banyak instansi dengan kewenangan dan prosedur kerja yang berbeda. Setiap instansi memiliki sistem kerja, prioritas kebijakan, serta standar operasional prosedur yang tidak selalu sama. Menurut Peters, fragmentasi merupakan konsekuensi dari diferensiasi struktural dalam birokrasi modern. Ketika organisasi pemerintah semakin terspesialisasi, setiap unit cenderung mengembangkan identitas dan budaya kerja sendiri sehingga dapat memperkuat ego sektoral dan menghambat integrasi kebijakan. Fragmentasi terlihat dari perbedaan tingkat pemahaman antarinstansi terhadap isu perlindungan anak. Seperti dalam wawancara dengan Bapak R staff Sudin PPAPP, yang menyatakan:

“Terkait kendala dengan UKPD, belum semuanya sepenuhnya menyadari pentingnya perlindungan anak. Oleh karena itu kami sering mengadakan rapat koordinasi atau lintas sektor untuk memberikan pemahaman mengenai hak-hak anak melalui gugus tugas layanan anak. Semua UKPD sebenarnya bersatu untuk mewujudkan kota ramah anak, namun perlu penyatuan persepsi agar muatan ramah anak dapat dipenuhi oleh setiap

UKPD sesuai dengan tugasnya masing-masing”, (Wawancara dengan Bapak R selaku staff Sudin PPAPP Jakarta Timur, 2026).

Dari wawancara tersebut disimpulkan tidak semua unit kerja perangkat daerah memiliki perspektif yang sama mengenai pentingnya pendekatan ramah anak dalam kebijakan publik. Oleh karena itu, Sudin PPAPP perlu secara aktif melakukan sosialisasi serta rapat koordinasi lintas sektor untuk menyatukan persepsi antarinstansi. Upaya ini dilakukan melalui forum gugus tugas Kota Layak Anak yang bertujuan untuk mendorong seluruh perangkat daerah agar memasukkan perspektif perlindungan anak dalam program kerja masing-masing.

Hambatan koordinasi juga dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia di tingkat implementasi. Berdasarkan hasil wawancara, Seksi Perlindungan Anak di Sudin PPAPP Jakarta Timur hanya didukung oleh dua orang staf, jumlah tersebut dinilai tidak sebanding dengan kompleksitas permasalahan yang harus ditangani. Hal ini diungkapkan oleh narasumber:

“Secara internal kendalanya cukup kompleks karena tidak didukung dengan jumlah SDM yang memadai. Pada Seksi Perlindungan Anak sendiri hanya didukung oleh satu sekretaris, sehingga penanganan perlindungan anak hanya ditangani oleh dua orang”, (Wawancara dengan Bapak R selaku staff Sudin PPAPP Jakarta Timur, 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara kapasitas organisasi dengan beban kerja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan perlindungan anak. Karena keterbatasan sumber daya manusia, dampaknya pun mempengaruhi efektivitas koordinasi antar lembaga karena unit pelaksana harus menangani berbagai klaster perlindungan anak, seperti pendidikan, kesehatan, serta perlindungan khusus. Kapasitas merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas koordinasi birokrasi. Kapasitas organisasi yang terbatas dapat menghambat kemampuan institusi publik dalam menjalankan fungsi koordinatif serta mengintegrasikan kebijakan lintas sektor (Pollitt & Bouckaert, 2017a).

Selain itu, efektivitas koordinasi birokrasi tidak hanya ditentukan oleh desain kelembagaan, tetapi juga oleh kapasitas organisasi dalam menjalankan fungsi koordinasi tersebut. Ketika kapasitas sumber daya manusia terbatas, koordinasi cenderung bergantung pada inisiatif individu serta jaringan informal antar pegawai untuk memastikan pelayanan tetap berjalan. Dalam konteks perlindungan anak, celah koordinasi terjadi pada tahap lanjutan setelah penanganan awal kasus, seperti proses rehabilitasi jangka panjang atau pemantauan kondisi anak setelah kasus selesai ditangani. Seperti dalam wawancara dengan narasumber kami, yang menyatakan:

“Untuk menangani perlindungan anak sebenarnya SDM yang ada saat ini masih belum cukup. Dalam perlindungan anak terdapat beberapa klaster, seperti klaster kesehatan dan klaster perlindungan khusus, yang idealnya masing-masing ditangani oleh banyak staf. Namun karena keterbatasan sumber daya manusia, hanya ada sedikit staf sehingga belum bisa membagi penanganan berdasarkan klaster tersebut. Oleh karena itu, kami mengupayakan koordinasi dan kerja sama dengan UKPD lain yang memiliki lebih banyak staf agar penanganan perlindungan anak tetap dapat berjalan, terutama dengan instansi yang tugasnya masih linear dengan isu perlindungan anak”, (Wawancara dengan Bapak R selaku staff Sudin PPAPP Jakarta Timur, 2026).

Dari wawancara tersebut kekurangan SDM yang menyebabkan satu unit tidak mampu menangani semua klaster perlindungan anak dapat memunculkan potensi celah tanggung jawab. Karena tugas akhirnya harus dibantu oleh UKPD lain, ada kemungkinan tidak semua tahapan layanan ditangani secara jelas oleh satu pihak tertentu. Situasi seperti ini sejalan dengan konsep lakuna menurut Peters, yaitu adanya celah dalam pembagian tugas antar lembaga yang dapat muncul ketika kapasitas atau kewenangan tidak dirumuskan secara jelas. Kondisi keterbatasan sumber daya manusia di Seksi Perlindungan Anak Sudin PPAPP Jakarta Timur juga berkaitan dengan adanya celah koordinasi dalam sistem kelembagaan. Pembagian tugas dan kapasitas yang ditetapkan dari tingkat dinas atau pusat belum sepenuhnya seimbang dengan kompleksitas penanganan kasus perlindungan anak di tingkat kota.

Akibatnya, unit pelaksana di tingkat Sudin belum mampu menangani seluruh kluster perlindungan anak secara mandiri dan harus melibatkan instansi lain atau UKPD yang memiliki sumber daya lebih. Seperti menurut Widjaja & Dhanudibroto, situasi ini menunjukkan adanya potensi lakuna dalam sistem koordinasi, yaitu ketika tanggung jawab pelayanan tidak sepenuhnya dapat dijalankan oleh satu unit karena desain kelembagaan dan distribusi sumber daya yang belum optimal.

Karena tanpa mekanisme tanggung jawab yang jelas, korban berisiko kehilangan akses terhadap layanan lanjutan yang sebenarnya sangat dibutuhkan untuk pemulihan psikologis dan sosial. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme koordinasi yang berkelanjutan menjadi penting agar pelayanan perlindungan anak tidak berhenti pada tahap penanganan awal saja.

Implikasi terhadap Kualitas Pelayanan Perlindungan Anak

Hambatan koordinasi birokrasi yang terjadi memiliki implikasi terhadap kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan perlindungan anak. Fragmentasi kelembagaan serta keterbatasan sumber daya manusia dapat memperlambat proses koordinasi antar instansi dalam penanganan kasus. Dalam beberapa situasi, unit pelaksana tidak mampu menangani seluruh aspek perlindungan anak secara mandiri sehingga perlu melibatkan instansi lain atau UKPD yang memiliki kapasitas lebih, yang sekaligus menunjukkan potensi lakuna dalam sistem koordinasi.

Namun demikian, penggunaan diskresi oleh street-level bureaucrats memungkinkan pelayanan tetap berjalan secara relatif responsif. Staff di tingkat lapangan sering melakukan penjangkauan langsung terhadap anak yang mengalami putus sekolah atau tekanan psikologis akibat perundungan, serta segera berkoordinasi dengan psikolog, perangkat kelurahan, dan instansi terkait agar kebutuhan anak terpenuhi secara menyeluruh. Pendekatan ini memungkinkan penanganan kasus dilakukan secara lebih komprehensif karena melibatkan berbagai instansi yang memiliki kompetensi berbeda.

Meski demikian, sebagaimana dikemukakan oleh Lipsky, penggunaan diskresi yang tidak diimbangi dengan standar prosedur yang jelas tetap berpotensi menciptakan variasi kualitas pelayanan antar kasus (Gordon et al., 2024; Yates, 2010). Oleh karena itu, penguatan kapasitas organisasi, integrasi sistem koordinasi, dan pemanfaatan inovasi layanan terintegrasi menjadi faktor penting untuk meningkatkan konsistensi, kecepatan dan ketepatan pelayanan. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan efektivitas pelayanan perlindungan anak tidak hanya ditentukan oleh kebijakan formal, tetapi juga oleh dinamika koordinasi birokrasi, praktik diskresi di lapangan, dan inovasi layanan yang mampu menjawab kebutuhan anak secara menyeluruh.

Selain itu, inovasi layanan seperti PUSPA Jakarta dan program Kawasan Terintegrasi Ramah Anak (KALTARA) di Dinas PPAPP Jakarta Timur menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui integrasi layanan. Dengan memadukan sekolah, puskesmas, RPTRA, dan fasilitas publik lainnya dalam satu kawasan yang ramah anak, program ini membantu meminimalkan fragmentasi layanan dan memastikan anak mendapatkan perlindungan yang konsisten, aman, dan holistik. Seperti yang disampaikan narasumber, bahwa:

“Di dinas sudah ada layanan informasi yang disebut PUSPA Jakarta, yang menjadi salah satu sarana layanan informasi di Dinas PPAPP. Selain itu, terdapat inovasi berupa program Kawasan Layanan Terintegrasi Ramah Anak (KALTARA). Program ini bertujuan memadukan berbagai layanan dasar bagi anak dalam satu kawasan yang terintegrasi, misalnya di sekitar sekolah terdapat puskesmas dan RPTRA yang semuanya menerapkan standar pelayanan ramah anak. Jadi tidak hanya sekolahnya yang ramah anak, tetapi lingkungan di sekitarnya juga dipastikan mendukung dan aman bagi anak. Saat ini kawasan tersebut sudah diterapkan di beberapa kelurahan di Jakarta Timur, seperti Kelurahan Kramat Jati, Rawa Bunga, dan Ciracas. Program ini menjadi salah satu inovasi yang dikembangkan oleh Dinas PPAPP Jakarta Timur dan bahkan menjadi salah satu contoh kawasan ramah anak yang terintegrasi di Indonesia.”

Dari wawancara diatas, Inovasi layanan seperti Puspa Jakarta dan Kawasan Layanan Terintegrasi Ramah Anak (KALTARA) menunjukkan bahwa Dinas PPAPP Jakarta Timur berupaya menghadirkan pelayanan perlindungan anak yang lebih terpadu dan holistik. Pendekatan ini tidak hanya memfasilitasi akses informasi dan layanan bagi anak, tetapi juga memperkuat koordinasi antar instansi di lapangan, sehingga fragmentasi kelembagaan dapat diminimalkan. Seperti menurut Prayana, keberadaan kawasan terintegrasi yang ramah anak memastikan bahwa hak-hak anak, mulai dari pendidikan, kesehatan, hingga ruang bermain, dapat terpenuhi secara menyeluruh, (Prayana, 2024). Hal ini juga mencerminkan bahwa inovasi pelayanan publik dapat menjadi salah satu strategi untuk mengatasi hambatan birokrasi dan keterbatasan sumber daya manusia, karena dengan memadukan berbagai instansi dan fasilitas dalam satu kawasan, pelayanan menjadi lebih efektif, cepat, dan konsisten. Secara implikatif, ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan perlindungan anak tidak hanya bergantung pada kebijakan formal, tetapi juga pada upaya inovatif dan integratif yang mampu menjembatani celah koordinasi dan mendukung implementasi hak anak di tingkat lapangan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perlindungan anak di Jakarta Timur memerlukan koordinasi birokrasi lintas sektor yang melibatkan berbagai instansi pemerintah dan lembaga terkait. Suku Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk (Sudin PPAPP) Jakarta Timur berperan sebagai koordinator utama yang bekerja sama dengan berbagai pihak seperti Suku Dinas Pendidikan, Suku Dinas Kesehatan, Suku Dinas Sosial, Unit Perlindungan Perempuan dan Anak (PPA) Kepolisian, serta Unit Pelaksana Teknis Pusat Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA).

Kolaborasi diperlukan agar penanganan kasus anak dapat dilakukan secara komprehensif, mulai dari proses pelaporan, penanganan medis dan psikologis, hingga pendampingan hukum dan rehabilitasi sosial. Mekanisme koordinasi tersebut telah dibangun melalui forum koordinasi lintas instansi serta berbagai inovasi pelayanan publik, seperti layanan PUSPA Jakarta dan program Kawasan Layanan Terintegrasi Ramah Anak (KALTARA). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan integrasi pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perlindungan anak. Namun demikian, penelitian ini menemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan koordinasi birokrasi. Hambatan tersebut antara lain fragmentasi kelembagaan akibat perbedaan kewenangan dan prosedur antarinstansi, keterbatasan sumber daya manusia, serta adanya potensi lakuna atau celah tanggung jawab dalam sistem koordinasi, terutama pada tahap lanjutan seperti rehabilitasi dan pemantauan kondisi anak.

Dalam situasi tersebut, staff yang berada di tingkat pelayanan berperan penting sebagai pelaksana kebijakan di lapangan. Mereka sering menggunakan diskresi untuk menyesuaikan aturan formal dengan kondisi nyata masyarakat sehingga pelayanan tetap dapat berjalan secara responsif. Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan perlindungan anak tidak hanya bergantung pada regulasi dan struktur kelembagaan, tetapi juga pada kualitas koordinasi antarinstansi, kapasitas sumber daya manusia, serta kemampuan aparatur dalam menjalankan kebijakan di lapangan. Oleh karena itu, penguatan koordinasi lintas sektor dan peningkatan kapasitas aparatur menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlindungan anak di tingkat daerah.

REFERENSI

- Badarudin, A. (2025). TINJAUAN STREET-LEVEL BUREAUCRACY DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN KLINIS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BADARUDDIN KASIM KABUPATEN TABLONG. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(2), 161–176.
- CNN, I. (2025). *Jaktim Jadi Wilayah Terbanyak Laporan Kekerasan pada Perempuan & Anak*. CNN Indonesia. https://www.cnnindonesia.com/nasional/20251201132448-20-1301400/jaktim-jadi-wilayah-terbanyak-laporan-kekerasan-pada-perempuan-anak?utm_source=.
- Eva, Y., Firdaus, & Oktaviani, W. (2021). Optimalisasi Peran Penegak Hukum dalam Perlindungan

- Terhadap Anak-Anak Korban Kekerasan Kota Padang. *Mimbar Hukum*, 33(1), 90–113. <https://doi.org/10.22146/mh.v33i1.1951>
- Gordon, E., Harlow, J., Whitman, S. A., & Lee, M. (2024). Data Discretion: Screen-Level Bureaucrats and Municipal Decision-Making. *Digital Government: Research and Practice*, 5(2), 1–14. <https://doi.org/10.1145/3652950>
- Guedes, A., Bott, S., Garcia-Moreno, C., & Colombini, M. (2016). Bridging the gaps: a global review of intersections of violence against women and violence against children. *Global Health Action*, 9(1), 31516. <https://doi.org/10.3402/gha.v9.31516>
- Inkiriwang, R. R., Singal, R., & Roeroe, J. V. (2020). Kewajiban Negara dalam Penyediaan Fasilitas Pendidikan Kepada Masyarakat Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. *Lex Privatum*, 8(2), 143–153.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services (30th anniversary expanded ed.)*. Russell Sage Foundation.
- Namy, S., Carlson, C., O'Hara, K., Nakuti, J., Bukuluki, P., Lwanyaaga, J., Namakula, S., Nanyunja, B., Wainberg, M. L., Naker, D., & Michau, L. (2017). Towards a feminist understanding of intersecting violence against women and children in the family. *Social Science & Medicine*, 184, 40–48. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2017.04.042>
- Nurhikman, E. N., Djaja, N., & Luna, L. (2025). Proporsionalitas dan Akuntabilitas dalam Tata Kelola Digital Atas Pembatasan Akses Internet Bagi Anak di Indonesia. *JURNAL USM LAW REVIEW*, 8(3), 2014–2037. <https://doi.org/10.26623/julr.v8i3.12924>
- Nurhuda, R. P., Lituhayu, D., & Setianingsih, E. L. (2024). Implementasi kebijakan perlindungan anak dari tindak kekerasan di Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review. Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 210–223. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i4.46567>
- Peters, B. G. (2014). *The Politics of Bureaucracy*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203879146>
- Peters, B. G. (2015). *Pursuing Horizontal Management: the Politics of Public Sector Coordination*. University Press of Kansas. <https://doi.org/Peters, B. G. 2015. Pursuing horizontal management: The politics of public sector coordination. Lawrence: University Press of Kansas.>
- Peters, B. G. (2018). *The politics of bureaucracy: An introduction to comparative public administration (7th ed.)*. Routledge.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017a). *Public Management Reform: A Comparative Analysis—Into the Age of Austerity*. Oxford University Press.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017b). *Public management reform: A comparative analysis-into the age of austerity*. Oxford University Press.
- Prayana, I. K. R. (2024). Optimalisasi Kebijakan Kota Layak Anak Di Kota Denpasar: Pendekatan Administrasi Publik Untuk Mewujudkan Perlindungan Dan Kesejahteraan Anak. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 11(2), 247–257.
- Rini, W. S. (2019). *Peranan Street Level Bureaucracy Dalam Mewujudkan Kota Layak Anak (Studi Tentang Peranan Rt/Rw Di Kota Depok)*.
- Riyanti, L. (2025). *Peran Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat Satu Pusdookkes Polri dalam Perlindungan Anak Sesuai Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perlindungan Anak*. Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman Guppi.
- Rozi, F. (2025). Sosiologi Hukum dan Perubahan Sosial: Studi Kasus UU Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak Sebagai Respon terhadap Kesadaran Sosial yang Meningkat akan Hak Anak. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 55(2). <https://doi.org/10.21143/jhp.vol55.no.2.1751>
- Sari Arsyad, S. N. (2024). *KONDISI KERJA STREET LEVEL BUREAUCRATS PADA PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI DI KEPOLISIAN RESORT KABUPATEN PINRANG*. (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS HASANUDDIN).

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 6 Juni 2026

- Siwi, F. S. (2025). Bureaucratic Overload Petugas Pemasyarakatan Dalam Perspektif Street-Level Dan Ekonomi Politik. *GEMA PUBLICA*, 10(2), 16–29.
- Srikanti, S., Tiara, C., Marwati, S. S., & Widyaningsih, W. (2025). Peran DP2KBP3A dalam Implementasi Kebijakan Perlindungan Anak: Studi Kasus Kabupaten Subang. *Jurnal Studi Administrasi Publik*, 10(1).
- Susanti, R., & Juanita, J. (2026). Implementasi Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual: Perlindungan Korban di Kabupaten Banyumas. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial Dan Hukum*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/alz.v4i2.4490>
- Yates, D. (2010). Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services. By Michael Lipsky. (New York: Russell Sage Foundation, 1980. Pp. xviii + 211. \$10.00.). *American Political Science Review*, 76(1), 145–146. <https://doi.org/10.2307/1960475>
- Yusup, R. M., Nugraha, I., & Latifah, Y. K. (2025). Collaborative Governance dalam Pemenuhan Hak Anak: Evaluasi Kebijakan Perlindungan Anak di Jawa Barat. *Jurnal Sosial Humaniora*, 16(1), 82–97. <https://doi.org/10.30997/jsh.v16i1.18501>

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

289

Indexed

